خودشناسی

لطفاً مدیر موفقی باشید!



تقدیم به عزیزانی که می‌خواهند مدیر موفقی باشند!

به اهتمام:
محمود نامنی

«بەنام یگانە بهانەی هستی»

لطفاً مدیر موفقی باشید!

بەاهتمام:

«محمود نامنی»



انتشارات نامن*

صندوق پستی: ایران ـ تهران ۱۲۱۴۵ـ۱۲۷۹

خ آزادی ـ خ بهبودی ـ کوچه هنر ـ بن‌بست نادر پ ۷

تلفن و دورنگار: ۶۶۰۸۸۵۳۲ ـ ۳

وب سایت: www.namannashr.com

Email: namannashr@gmail.com



نشر آسیم

خیابان استاد مطهری ـ خیابان میرعماد

خیابان سیزدهم ـ شمارهٔ ۱۳

مرکز توزیع: نشر آسیم

تلفن و دورنگار: ۸۸۷۴۰۹۹۲ ـ ۴

مستقیم شهرستان: ۸۸۷۵۴۴۳۲

مستقیم تهران: ۸۸۷۵۰۳۸۳

لطفاً مدیر موفقی باشید!

- **به اهتمام:** محمود نامنی
- **مشاوران علمی:** راحله معینی‌پور ـ سیدمحمد عرشیانفر
- **ویراستاران:** شیما جراحی ـ سحر نامنی ـ محمدعلی تقوی
- **گرافیست:** صبا نامنی
- **طراحان:** سمیه رهنما ـ ساناز فلاحتی
- **مدیران فنی و هنری:** رضا امان‌الهی ـ حامد جراحی
- **حروفچینی:** گنجینه
- **حروف‌نگار:** آمنه احمدی
- **چاپ:** کاج
- **صحافی:** گسترش
- **نوبت چاپ:** ششم (بهار ۱۳۹۰)
- **تیراژ:** ۵۰۰۰ نسخه
- **قیمت:** ۸۵۰۰۰ ریال

چاپ اول: تابستان ۱۳۸۷
چاپ دوم: زمستان ۱۳۸۷
چاپ سوم: بهار ۱۳۸۸
چاپ چهارم: زمستان ۱۳۸۸
چاپ پنجم: زمستان ۱۳۸۹
با ویرایش، اصلاحات

سرشناسه:	نامنی، محمود
عنوان و پدیدآور:	لطفاً مدیر موفقی باشید / نویسنده: محمود نامنی
مشخصات نشر:	تهران ـ نامن. ۱۳۸۸
مشخصات ظاهری:	۴۰۰ ص.
شابک:	۹۷۸ـ۹۶۴ـ۸۵۱۸ـ۱۶ـ۰
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیپا
یادداشت:	عنوان دیگر: چگونه می‌توان مدیر موفقی شد؟
یادداشت:	کتابنامه: ص (۳۹۰) ـ ۳۹۹
موضوع:	مدیریت / رفتار سازمانی
رده‌بندی کنگره:	۲۶۴ ن ۲ ف / HD ۳۷
رده‌بندی دیویی:	۶۵۸
شماره کتابخانه ملی:	۱۱۰۴۲۰۱

* نامن: نام روستایی است در سی کیلومتری سبزوار

«فهرست»

«بەنام یگانە بهانەی هستی»

لطفاً مدیر موفقی باشید!

بەاهتمام:

«محمود نامنی»





انتشارات نامن*

صندوق پستی: ایران ـ تهران ۱۲۱۴۵ـ۱۲۷۹

خ آزادی ـ خ بهبودی ـ کوچه هنر ـ بن‌بست نادر پ ۷

تلفن و دورنگار: ۶۶۰۸۸۵۳۲ ـ ۳

وب سایت: www.namannashr.com

Email: namannashr@gmail.com

نشر آسیم

خیابان استاد مطهری ـ خیابان میرعماد

خیابان سیزدهم ـ شمارهٔ ۱۳

مرکز توزیع: نشر آسیم

تلفن و دورنگار: ۸۸۷۴۰۹۹۲ ـ ۴

مستقیم شهرستان: ۸۸۷۵۴۴۳۲

مستقیم تهران: ۸۸۷۵۰۳۸۳

لطفاً مدیر موفقی باشید!

- **به اهتمام:** محمود نامنی
- **مشاوران علمی:** راحله معینی‌پور ـ سیدمحمد عرشیانفر
- **ویراستاران:** شیما جراحی ـ سحر نامنی ـ محمدعلی تقوی
- **گرافیست:** صبا نامنی
- **طراحان:** سمیه رهنما ـ ساناز فلاحتی
- **مدیران فنی و هنری:** رضا امان‌الهی ـ حامد جراحی
- **حروفچینی:** گنجینه
- **حروف‌نگار:** آمنه احمدی
- **چاپ:** کاج
- **صحافی:** گسترش
- **نوبت چاپ:** ششم (بهار ۱۳۹۰)
- **تیراژ:** ۵۰۰۰ نسخه
- **قیمت:** ۸۵۰۰۰ ریال

چاپ اول: تابستان ۱۳۸۷
چاپ دوم: زمستان ۱۳۸۷
چاپ سوم: بهار ۱۳۸۸
چاپ چهارم: زمستان ۱۳۸۸
چاپ پنجم: زمستان ۱۳۸۹
با ویرایش، اصلاحات

سرشناسه: نامنی، محمود
عنوان و پدیدآور: لطفاً مدیر موفقی باشید / نویسنده: محمود نامنی
مشخصات نشر: تهران ـ نامن، ۱۳۸۸
مشخصات ظاهری: ۴۰۰ ص.
شابک: ۹۷۸ـ۹۶۴ـ۸۵۱۸ـ۱۶ـ۰
وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا
یادداشت: عنوان دیگر: چگونه می‌توان مدیر موفقی شد؟
یادداشت: کتابنامه: ص (۳۹۰) ـ ۳۹۹
موضوع: مدیریت / رفتار سازمانی
رده‌بندی کنگره: ۲۶۴ ن ۲ ف / HD ۳۷
رده‌بندی دیویی: ۶۵۸
شماره کتابخانه ملی: ۱۱۰۴۲۰۱

* نامن: نام روستایی است در سی کیلومتری سبزوار

«فهرست»

«سخن اول»

خواننده ارجمند :

خدای را سپاس می‌گزاریم که پنجمین کتاب از مجموعه‌ی ارزشمند و گرانسنگ «کتاب‌هایی برای تمام فصول زندگی» شامل:

۱ـ لطفاً گوسفند نباشید. ۲ـ لطفاً موفقیت را باور کنید.
۳ـ لطفاً همسر خوبی باشید. ۴ـ لطفاً پدر و مادر خوبی باشید.
۵ـ لطفاً مدیر موفقی باشید. ۶ـ لطفاً انسان باشید.

با استقبال بی‌بدیل شما عزیزان مواجه گردید.

بی‌گمان قلم را یارای بیان تلاش و رنج عظیمی که اندیشمند آگاه «آقای محمود نامنی» به‌همراه گروه اساتید ـ داخل و خارج کشور ـ در گروه فرهنگی «انتشارات نامن» معمول داشتند، نخواهد بود.

از ایشان و اساتید همراه سپاسگزاریم.

اما مثل همیشه از شما عزیزان استدعا داریم که کاستی‌هایمان را نبخشید و آنها را تذکر دهید تا به‌یاری شما خوبان در جهت رفع کاستی و تکامل این مجموعه‌ی ارزشمند کوشا باشیم.

با تقدیم احترام:
مدیران فنی و هنری
«رضا امان‌الهی ـ حامد جراحی»

« سپاسگزاری»

من به سرچشمه خورشید نه خود بردم راه

ذره‌ای بودم و مهر تو مرا بالا برد

اولین سپاس به پیشگاه حضرت دوست که هرچه هست از اوست !

- سپاس از همسایه دل ((علی رضا نامنی))
- سپاس از خیمه خوبی ها ((فاطمه امان الهی))
- سپاس از هنرمند فرزانه ((حسن نیک بخت))
- سپاس از یاران ندیم ((سارا و سیمین ملوندی))
- سپاس از فرزانه فهیم ((علی اصغر دولت آبادی))
- سپاس از قریبان به غربت نشسته ((عباس ملوندی ـ صدیقه شجاعی))

و سپاس از عزیزانی که از سر اغماض رخصت بردن نامشان را به ما ندادند که اگر حضور ایشان نبود، راه به جایی نمی بردیم .

نامشان زمزمه نیمه شب مستان باد　　　تا نگویند که از یاد فراموشانند

((محمود نامنی))

«اشاره»

لطفاً قبل از مطالعه کتاب، به‌نکات مهم آتی توجه فرمایید:

* کتاب را در حالت عمودی بخوانید، نه افقی!

به‌بیانی دیگر:

کتاب را نخوانید که بخوابید!

کتاب را بخوانید که بیدار شوید!

* زیر مطالبی که برایتان جالب و مؤثر می‌باشد خط بکشید تا کار دوباره‌خوانی شما راحت‌تر انجام پذیرد!
* از نگارش نظرات خود در حاشیه صفحه و مقایسه‌ی آن با متن اصلی دریغ نورزید که در جهت ارتقاء رشد ذهنی‌تان مؤثر می‌باشد.

فراموش نکنید:

کتاب نردبان نور است برای پرواز شما به‌سرزمین روشنای دانایی و آگاهی، نه تزیین کتابخانه!

* اگر جمله‌ای، دلتان را تکان داد و ذهنتان را خانه‌تکانی کرد آن را در یک برگ کاغذ نوشته و در منظر نگاهتان قرار دهید!
* خلاصه مطالب هرفصل، چکیده و عصاره آن فصل است، چه خوب است که شما هم خلاصه‌ای از خود به‌آن بیفزایید!
* به‌پرسش‌هایی که در هرفصل آمده به‌طور مکتوب و با اخلاص پاسخ دهید. بی‌گمان از نتیجه‌ی آن متحیر خواهید شد!

با سپاس:

«محمود نامنی»

«میلاد مدیر»

پگاه نخستین‌روز هفته طلوع کرد
خداوند آستین بالا زد برای خلقت
نخستین خلقت او «آب» بود
او خوب می‌دانست که «آب» مادر هستی است
صبحگاه یکشنبه، سنگ را آفرید،
مادر کوه!
فردای آن‌روز آسمان را برافراشت
اما شباهنگام، آسمان یک تکه سیاهی بود، همین!
خداوند اندیشید که چگونه آسمان را تزئین کند؟
بعد، بهترین فکر را کرد...
چون بهشت بالای آسمان بود، کف بهشت را بُرید.
به‌یک‌باره آسمان سرریز از ستاره شد. خداوند می‌خواست با این کار گوشه‌ای از زیبایی سرای جاودان را به‌انسان‌ها نشان دهد.
پگاه سه‌شنبه فرا رسید
و خداوند، گُل و درخت را آفرید.
و فردای آن‌روز،
آهو و ماهی و پروانه...
اما هنوز دل زیباپسندش از خلقتش راضی نبود

پنداری هنوز چیزی کم بود
زیرا همه چیز به‌رنگ خاکستری بود
و دل مشکل پسند خدا، دلخور!
سنگ و کوه و گُل و پروانه
قناری و آسمان و ماهی و شقایق
همه، یک‌رنگ، آنهم خاکستری
پگاه پنج‌شنبه،روز رنگین خلقت بود
و آغازی برای نقاشی آبرنگ خدا
و خداوند دست به‌رنگدان خلقت بُرد و سه رنگ اصلی؛
قرمز و آبی و زرد
را آفرید
سپس آنها را در گلبرگی به‌وسعت نگاه منتظر مادر
در حجمی به‌اندازه‌ی نگاه خیس یتیمِ در انتظار پدر
و در مساحتی به‌پهنای غم غریبی در جمع آشنایان
درهم آمیخت
آن گاه پنجه در رنگدان کرد و مشتی رنگ آبی بر آسمان پاشید
آسمان آبی شد
به‌این بهانه‌ست که گاهی به‌هنگام غروب وقتی به‌آسمان می‌نگری
غم غریبی تو دلت موج می‌زنه.
به‌خاطر همان:
نگاه منتظر مادر، نگاه خیس یتیم و غم غُربت غریبی در جمع،
آری آسمان آبی شد!
چک چک رنگ از آسمان بر سر و روی دریا ریخت
دریا هم آبی شد
آن‌گاه، خداوند باز هم رنگ‌ها را بهم آمیخت

آمیزه‌ای از همه‌ی رنگ‌های لطیف را بربال نازک پروانه نقاشی کرد.
و آمیخته‌ای از همه‌ی رنگ‌های رنگارنگ را
بر پرهای ظریف قناری پاشید.
شقایق و شرم و ماهی، گُلی شدند
و ابر و پاکی و زمستان، سپید
گُل و بلبل و بهار، رنگینک شدند
و رنگین‌کمان و پاییز و طاووس، رنگارنگ
و به‌یکباره، هستی از رنگدان آفرینش رنگین شد
و خداوند، سبز لبخندی بر لب آورد و به‌هستیِ رنگین نگریست.
اما پنداری هنوز چیزی کم بود!
ولی چه چیزی...؟
خداوند کسی را می‌خواست که؛
سپیدی را حس کند، آبی را لمس کند
سبز را بچشد و زندگی کند
خداوند تا صبح اندیشه کرد...
صبحگاهان سر از بالش ابر صورتی برداشت و بانگ برآورد:
یافتم... یافتم...
فرشتگان جملگی با حیرت به‌خداوند می‌نگریستند
و با نگاهی منتظر، غرق سکوت.
و خداوند بی‌درنگ دست به‌کار شد و لختی از؛
سختی کوه، نرمی ابر، وسعت دریا و بیکران آسمان و لحظه‌ای از؛
غرور قو، شجاعت شیر، نجابت آهو و لطافت پروانه را برداشت
و در سرو قامتی نهاد و رو به‌فرشتگان کرد و گفت:
او اشرف مخلوقات است! والاترین مخلوق!
فرشتگان غرقِ حیرت به‌موجودی می‌نگریستند که بدون بال

بردو پای خویش ایستاده بود.
سپس خداوند از روح خویش در او دمید.
آن‌گاه با شوقی سرشار از شعف به‌فرشتگان گفت:
او خلیفةالله است، جانشین من در روی زمین!
به‌این بهانه آفرینش انسان تکمیل و هبوط او آغاز گردید.
و خداوند با آرامشی سرشار، تکیه بر ابر صورتی زد و گفت:
خُب، انسان هم به‌دنیا آمد!
و بدین‌سان با حضور انسان در روی زمین،
زندگی اجتماعی او آغاز گردید.
سال‌ها گذشت...
روزی فرشتگان به‌پیشگاه خداوند گلایه بردند که:
پروردگارا تو فرمودی او اشرف مخلوقات است!
جانشین تو بر روی زمین!
اکنون نگاه کن و ببین چگونه است این والاترین مخلوق؟!
خداوند با دلواپسی، ابرها را به‌کناری زد و نگاهی به‌زمین انداخت.
دلش هوری ریخت!
همه چیز به‌هم ریخته بود، نامنظم و بی‌ترتیب، بی‌نظمی و بی‌برنامگی موج می‌زد...
خداوند حیرتناک شده بود و زیرلب زمزمه می‌کرد:
چرا...؟ چرا اینطور شد...؟
سپس نگاهی به‌کندوی زنبورها کرد...
زنبورها منظم و مرتب با طلوع خورشید هر یک وظیفه‌ای داشتند: گروهی فقط روی یک گُل بنشینند و شیره جان یک گُل را جرعه جرعه نوش کنند. گروه دیگری از زنبورها همچون مهندسی آزموده و دقیق مشغول ساختن خانه‌هایی برای رفع خستگی همنوعانِ خود و پرورش نوزادان بودند.

خانه‌هایی که حتی به‌اندازه‌ی ضخامت بال یک زنبور با هم اختلاف نداشتند.
این نظم حیرت‌آور بود!
زنبورها هر شامگاه به‌دیدار «بزرگشان» می‌رفتند.
و او با دانایی خویش رهیافت‌های فردای آنان را مدیریت می‌کرد.
خداوند با حیرتی افزون نگاهش را به‌لانه مورچه‌ها بُرد آنها را می‌دید که در صفی منظم، دوش به‌دوش یکدیگر هدفمند و مشتاق، هر پگاه‌کار خود را می‌آغازند و شباهنگام هرکدام آذوقه‌ای به‌دهان گرفته و به‌لانه برمی‌گردند تا در انبار زمستانی ذخیره نمایند.
زیرا که مدیر آنان «ملکه مادر» این‌گونه خواسته بود.
بانگ اعتراض فرشتگان، چینی افکار خدا را ترک داد که می‌گفتند:
این بود موجودی که به‌آن می‌بایستی افتخار کرد؟
اکنون با این اجتماع بهم‌ریخته چه باید کرد؟
فرمان‌الهی چیست؟
و خداوند غرق در وهم سکوت بود.
او می‌اندیشید کجای کار کاستی دارد؟
عیب کجاست؟ برای ایجاد نظم چه باید کرد؟
اکنون که نظم هستی را من اداره و مدیریت می‌کنم!
پس با اجتماع انسان‌ها چه باید کرد؟
سکوت، جمع فرشتگان را در برگرفته و جملگی به‌خداوند می‌نگریستند و خداوند رو به‌آنان کرد و گفت:
من کسی را می‌خواهم که بتواند گروه‌های انسانی را اداره کند و نظم و ترتیب و ایده‌های نو را پدید آورد.
اما چه کسی؟...
بناگه نوری در ذهنش درخشیدن گرفت و گفت:
دانستم!... دانستم!...

اولِ نامش با «م» آغاز می‌گردد، «متخصص»
دومِ نامش «د» ، «دادگر»
سومِ نامش «ی» ، «یکتا»
چهارمِ نامش «ر» ، «رئوف»
آری، نام او «مدیر» است.
کسی که متخصص باشد و دادگر، یکتا و رئوف.
اوست که می‌تواند جوامع بشری را سر و سامان بخشد.
اوست که می‌تواند همچون من نظم را برقرار نماید
اوست که می‌تواند انسان‌ها را هدفمند و مؤمن بار آورد
اوست که می‌تواند خلاقیت را سراج راه باشد
اوست که می‌تواند نیک‌بختی را بر سفره‌ی خوشبختی انسان‌ها میهمان گرداند.
اوست که در نوع خود می‌تواند بی‌مانند باشد و بی‌همتا!
«مدیر»... آری... «مدیر»
به‌یک‌باره صدای هلهله‌ی فرشتگان، عرش را لرزاند
و فرشتگان به‌شادیِ این موهبت،
دست افشان شدند و پایکوبان!
و خداوند که از همه خوشحال‌تر...
و بدین‌سان «مدیر» با پنج ویژگی؛
تخصص، تجربه، تعهد، تعلق خاطر (عشق)
و از همه مهم‌تر،
«خلاقیت»
برای تولد فرداهای سبز انسان‌ها،
از عرش به‌فرش هبوط کرد...

«سخن نگارنده»

وقتی کارهای بـزرگ را بـه‌آدم‌های کـوچک و کـارهای کـوچک را به‌آدم‌های بزرگ بسپاری،

باید بنشینی و از ته دل و با نگاهی خیسِ غصه، قهقهه بزنی!

قدیما تو کتابا می‌خوندیم:

کار هر بُز نیست خرمن کوفتن گاو نر می‌خواهد و مرد کُهن

گاهی موضوع انشا بود!

و قرن‌ها طول کشید تا مفهوم این شعر را فهمیدیم.

الان وقتی فکر می‌کنیم می‌بینیم که،

خیلی بامزه است!

وقتی ما یک تلفن می‌خریم، فوراً به‌سراغ دفترچه‌ی راهنمای آن می‌رویم و با دقت، جزئیات نحوه‌ی کارکردن با دستگاه تـلفن را کـه خیلی هم پیچیده نیست با اشتیاق مطالعه می‌کنیم.

اگر یک تلویزیون یا یک یخچال بخریم، که باز هم این مسئله را به‌طور جدی‌تری پیگیری می‌کنیم.

یا مثلاً وقتی می‌خواهیم به‌شهری یا کشوری برویم سعی می‌کنیم دفترچه راهنمایی تهیه کنیم تا مراکز مهم خرید و آثـار دیـدنی آن را بشناسیم.

به نظر شما عجیب نیست؟
این احساس و اندیشه را دربارهٔ مسائل خیلی مهم زندگی مانند: ازدواج، کار، تجارت و تربیت کودک نداریم.
ازدواج‌ها بردو اساس شکل می‌گیرد:

*** جُنبیدن غریزه!**

*** پرواز احساس!**

فکر بد نکنید! غریزه فقط یک مطلب خاص نیست.
بلکه شامل: غریزهٔ پولدار شدن، غریزه جاه و مقام نیز می‌باشد و بدین‌سان وقتی ازدواج می‌کنیم یعنی بعد از تولد که مهم‌ترین حادثه‌ی عمرمان می باشد اصلاً به‌فکر تهیه کتاب راهنمای ازدواج نیستیم و همین‌طوری، زندگی را «الهی به‌امید تو» شروع می‌کنیم.
وقتی صاحب فرزند می‌شویم اصلاً به‌فکر تهیه‌ی دفترچه‌ی راهنمای تربیت کودک نیستیم فقط تا می‌توانیم لباس فرنگی روز تنش می‌کنیم و شکمش را پر از شکلات‌های فرنگی! از همه مهم‌تر وقتی «اختیاری یا اجباری» به‌کار مشغول می‌شویم هرگز به‌فکر استفاده از دفترچه راهنمای آن شغل نیستیم . در حالی که می‌دانیم شغل ما همه‌ی زندگی ما می‌باشد. شغل ما شریان حقیقی و اصلی زندگی ما می‌باشد ولی هیچ حس کنجکاوی درباره شغل خود نداریم و در فکر افزایش مهارت‌های علمی خود نیستیم.
هرگز به‌این مهم فکر نمی‌کنیم که چگونه می‌توانیم نوع کار خود را ارتقاء دهیم تا منافع بیشتری به‌دست آوریم و زندگی راحت‌تری داشته باشیم!
و باید گفت: افسوس! و صد افسوس!
مصیبت از جایی آغاز می‌شود که بخواهیم کتابی در این رابطه

بخوانیم که تا دلتان بخواهد کتاب‌های ترجمه شده به‌صورت کلیشه‌ای می‌باشد که جملگی نوشته‌اند:

مقتدر باشید، زورگو نباشید، دمکرات باشید، فراست داشته باشید، ثبات عاطفی داشته باشید، روابط انسانی را بفهمید و هزاران سخن سخت‌یاب و سخت فهم در این رابطه...

که خواننده بیچاره نمی‌داند بالاخره مقتدر باشد یا دمکرات، با عاطفه باشد یا خشک و جدی و...

چون برای هیچ یک از آن واژگان تعریف درست و مشخصی نشده است. به‌ویژه آنکه مطالب متأثر از فرهنگ فرنگ است!

بالاخره چند روزی کتاب را در دست می‌گیرد و به‌همکاران نشان می‌دهد که شخص روشنفکری است که مشغول خواندن کتابی درباره مدیریت می‌باشد! حتماً شنیده‌اید این شعر را:

گر دایره‌ی کوزه ز گوهر سازند

از کوزه همان برون تراود که در اوست

سؤال اینجاست:

وقتی یک مدیر یا کارمند ارشد مفهوم خویشتنداری را نفهمیده و یا معنای روابط درست و محاسن خوشرویی را درک نکرده چگونه می‌توان در یک کتاب دویست صفحه‌ای به‌گونه‌ای بسیار فوری همه‌ی این مفاهیم را به‌او آموخت؟

یک مدیر، ابتدا باید **«مدیریت براحساس»** را بفهمد و بیاموزد و درک کند آن‌گاه می‌توان از تأثیرات مثبت و مؤثر خوشرویی با او به‌صحبت نشست!

یک مدیر موفق کسی است که بعد از درک **«مدیریت براحساس»**، **«مدیریت براندام»** خویش را بفهمد. یعنی آن‌قدر آگاه باشد که بفهمد

چه زمانی باید گفته‌ای را بشنود؟ و یا مطلبی را نشنود؟
چه هنگام باید چیزی را ببیند؟ و چه هنگام باید دیده را نادیده گیرد؟
چه زمانی باید گفتنی را بگوید؟ و چه زمانی باید ناگفتنی را نگوید؟
چه زمانی باید مزاح کند؟ و چه زمانی باید سکوت کند؟
در مقابل کارکنان خود ـ به‌ویژه خانم‌ها ـ چگونه باید بنشیند؟
و چگونه باید با زبان خود، ادب را پاس گزارد؟
و در نهایت، **مدیر موفق کسی است که رابطه‌ای دوستانه بین عقل و احساس خود برقرار کرده باشد!**
و حاصل آنکه، یک مدیر موفق کسی است که ابتدا، احساس و سپس اندام خود را مدیریت کند!
به بیانی دیگر:
ابتدا باید «شخص»، تعامل با خویشتن را بیاموزد و ارزش‌های متعالی را در خود پدید آورده و پرورش دهد تا بتوان به‌او الفبای تعامل با دیگران را آموخت!
و ما در این کتاب چنین کرده‌ایم و معتقدیم:
یک کتاب باید دارای سه ویژگیِ شاخص باشد:
*** نفوذ کند.**
*** تأثیر گزارد.**
*** پیام دهد.**
و «نیچه» معتقد است:
کتابی که ما را به‌فراسوی کتاب‌ها نبرد به‌چه ارزد؟
لذا در این دستنوشته که ابتدا، تحقیقی و سپس آموزشی است سعی کردیم که مطالب را از صورت کلیشه‌ای خارج و به‌گونه‌ای قابل

فهم درآورده و با آوردن حکایات و احادیث و آخرین پدیده‌های علمی، به‌بیانی بسیار ساده و روان و مفهوم، اول مدیریت بر خویشتن خویش را آموخته و به‌کمک علم روان‌شناختی آن‌را در ذهن خواننده نهادینه کنیم سپس توسط خود او، آن آگاهی و باور را ترویج و تسری دهیم.

بی‌شک تمام اهتمام خویش را برآن گذاشتیم که مطالب کاملاً به‌روز، بدیع، علمی و کاربردی بیان گردد و در این راه تلاش بسیاری را معمول داشتیم.

اما به‌قول «دکتر شریعتی»:

«این تمام چیزی است که می‌توانستیم، نه تمام چیزی که می‌خواستیم!»

برایتان:

دلی عاشق

ذهنی جستجوگر

روحی عصیانگر

نگاهی پرهیزگر

و زبانی پرسشگر

می‌طلبم!

با اهداء ادب:

«محمود نامنی»

«حکایت روزی که مدیر شدم»

وقتی یک بادبان بزرگ را به‌یک قایق کوچک می‌بندی بنشین و غرق‌شدن قایق را تماشا کن!

«جان ویتمن»

اکنون برای آشنایی بیشتر با فوت و فن مدیریت پای شنود خاطرات «اصغرجوجه» نه، ببخشید «آقای دکتر کوچک‌زاده» مدیر کل اداره روابط خصوصی و عمومی دیپلماتیک فرنگستان، می‌نشینیم خودش این‌طور تعریف می‌کنه:

سام علیک، چاکریم، بریم سر اصل مطلب...

جون داش، خدا برکت بده این دایی مارو، نمی‌دونم کجا وصل شده بود؟ خدائیش اصلاً سواد درست و حسابی نداشت!

یادم میاد بچه که بودیم نه‌نه‌مون همیشه نفرینش می‌کرد و برای داداش بزرگمون تعریف می‌کرد: «دیشب دایی مصطفی با حالی خراب اومد خونه و کُلی با زن و بچه‌اش بد دهنی کرد.»

خلاصه این دایی ما که با هم تو یه خونه‌ی قدیمی زندگی می‌کردیم، هر روز یه گندی می‌زد!

بالاخره بادیدن این شاهکارهای دایی‌مون، ما کم‌کم بزرگ شدیم تا اینکه تَقی به‌تُقی خورد و دایی‌مون نمی‌دونم چرا اینقدر عوض شد!

اون وقت‌ها هفت تیغه می‌کرد و یه سیبیل چخماقی داشت همیشه بوی آن‌چنانی! می‌داد.

ولی حالا عطر و عبیری می‌زند و سربه‌زیر شده و مُقیّد!

ما که نفهمیدیم چی کاره شده؟ ولی یه روز که ما از دبیرستان در رفته بودیم و با بچه‌ها رفته بودیم الواطی، شب دیر اومدیم و مادرمون که سالها بود بابای خدا بیامرزمون از دست غُر زدن‌های اون دق کرده و مرده بود، شکایت ما رو پیش دایی‌مون بُرد.

ما که تازه خوابمون برده بود یه مرتبه فکر کردیم مُردیمو و نکیر و منکر اومدن سراغمون، چشمامو که مالیدم دیدم نه بابا این دایی‌مونه با صورتی پُرمو و چشمایی از حدقه دراومده!

صورتشو اونقدر جلو آورده بود که دماغش عین برج میلاد به‌دماغ من می‌خورد، حتی نمی‌تونستم بلند بشم.

دائیم با لبایی که عین لبای شتر کلفت بود و دوطرفش عین گوشه‌های لب شتر کف کرده بود گفت: «ببین پدرسوخته اگه یه باره دیگه با این آشغالا بیرون بری سر تو میذارم کنار باغچه و می‌بُرم.»

فکر کردم تو جام بارون اومده، دستمو آهسته به‌محل بارش بردم و دیدم بله حسابی بارون اومده، از ترس دائی تشکم خیس خیس شده بود! من هیچی نگفتم، اصلاً نمی‌تونستم چیزی بگم!

دایی از روی سینه‌ی ما پاشد و رفت ولی کی می‌تونست بلند شه؟

خلاصه از اون موقع به‌بعد دایی‌مون هر موقع می‌اومد کُلی تو گوش ما حکایت و حدیث می‌خوند و ما هر موقع اونو می‌دیدیم پنداری آوار ده تا مستراح بین جاده‌ای رو سرمون خراب می‌شد!

خلاصه با ضرب و زور دایی‌مون، آخه حالا دیگه دایی ما اسم و رسمی داشت و همه تُو محل ازش حساب می‌بردن!

ما دیپلممونو با هزار بدبختی گرفتیم، یعنی دایی‌مون گرفت!

چند سالی گذشت...

مادرمون مُرد و ما الواط الواط بودیم و گرفتار همه‌چی شده بودیم، یه روز دایی‌مون تلفن زد و یه آدرس تو شمال شهر داد و گفت: «ساعت ده صبح منتظرتم!»

ما که حیرون شده بودیم دائی‌مون چقدر مؤدب صحبت می‌کنه فردا صبح به‌آدرس رفتیم، وای خدایا چه اداره‌ای!

اول فکر کردم دائی‌مون رئیس آبدارخونه شده...

خلاصه رفتیم تا دم در اتاق دائی و یه خانوم که اونجا نشسته بود و خیلی تی‌تیش مامانی صحبت می‌کرد به‌من گفت: «با آقای دکتر قراردارین؟»

من حیرون شدم و نگاهی به‌هیکلم کردمو و با خودم گفتم: «درسته ما خیلی ریز نقشیم» اونم تقصیر بابامون بود که بی‌موقع مارو ساختو و حتماً سوءتغذیه داشت ما هم که به‌دنیا اومدیم شیر مادرمون خشکید و خلاصه مااینقدر کوچیک شدیم که بِهِمون می‌گفتن: «اصغر جوجه».

مادرمون می‌گفت: «وقتی به‌دنیا اومدی بابات گفت این سوسکه یا بچه‌ست؟» بعدش اسم مارو بجای اونکه بذاره اکبر که شاید اعتمادبه نفس پیدا کنیم و یه کمی قد بکشیم، گذاشت اصغر، بعدش هم که بچه‌های محل اونو تکمیل کردن و به‌ما می‌گفتن «اصغر جوجه».

خدارو شکر از برکت سوءتغذیه مادرمون سرمون هم درست و حسابی مو درنیاورد و حالا هم حسابی ریخته، برای دلخوشی خودمون هم که شده دنبال این می‌گشتیم که یه هنرپیشه خارجی گیر بیاریم و بگیم ما شکل اونیم!

صدای نازک خانم منشی مارو از لگن خاطرات بیرون آورد و گفت: «آقا پرسیدم با آقای دکتر کار دارین؟»

ما حیرون گفتیم: «نه خانم من طوریم نیست، از رشد قدمون که گذشته، موهامونم که دیگه در نمیاد!»

خانوم منشی با تبسمی گفت: «شما آقای مهندس اصغر کوچک‌زاده هستید؟»

حیرون حیرون بودم نصفش درست بود نصفش خیلی غلط!
یه نگاه به‌پشتم کردم تا ببینم با کسی داره صحبت می‌کنه؟
اصغر درست بود ولی مهندس...!

خانوم منشی اصلاً نذاشت حرف بزنیم و با دست اشاره کرد و بعدش بلند شد و اومد و در اتاقی را باز کرد و گفت: « بفرمایید! آقای دکتر منتظرتون هستند!»

ما رفتیم تو اتاق، وای عجب اتاق بزرگی، جون میداد برای فوتسال، عجب تابلوهایی!

یه مرتبه یه آقایی که ته اتاق پشت میز بود گفت: «بفرمائید اصغر جان» یا خدا! چقدر شبیه دائی‌مونه! ولی انگار همین حالا از تو خشکشویی بیرون اومده! با کُلی شک رفتیم جلوتر دیدیم بله! دائی مُسی بچگی‌هامِ، دایی حاج مصطفای جوونیم، و حالا دیگه از کاپشتن و تسبیح دونه انگوری خبری نبود حالا بالای لپ‌های دائی‌مون مو نداشت مثلِ اون موقع‌ها که عاشق کشف زکریای رازی بود و هفت تیغه می‌کرد. خلاصه یه کت و شلوار سرمه‌ای، یه پیرهن یقه سفید که اونم یَقشو بسته بود و موهاشو که کوتاه کرده بود حسابی شونه زده بود. ما که حیرون دائی بودیم، با صدای دائی‌مون از موال خاطراتمون پریدیم بیرون!

دائی‌مون ما رو خیلی رسمی بغل کرد (دیگه بوی عطر شابدوالعظیمی چند سال پیش‌و نمی‌داد از اون بوهای خارجی می‌داد) حتماً این هم از مزایای دکتر شدن (ناگهانی!) دائی بود!

دائی خیلی آرام و شمرده صحبت می‌کرد اصلاً کُلی عوض شده بود. به‌ما گفت: «دائی جان، اصغر جان زمونه عوض شده گذشته‌هارو خاکش کن! برات یه فکری کردم، می‌خوام زندگیتو عوض کنم، دوست داری لباس تمیز بپوشی، ماشین داشته باشی و هر روز چلوکباب کوبیده با دوغ و پیاز کوفت کنی؟»

ما که حسابی‌جا خورده بودیم گفتیم: « دائی جون مارو گرفتی؟»

یه مرتبه چشاش زد بیرون مثل اون موقع‌ها نزدیک من آمد و با حالت ترسناکی گفت: «پدرسو خته!»

ما هم نزدیک بود مثل اون موقع‌ها خودمونو خیس کنیم که یه مرتبه در واشد، مستخدم چایی آوُرد و دائی‌مون لبخندی به‌لبش اومد و گفت: «پسرم نگران نباش!»

آقاهه که رفت بیرون دائی‌مون گفت: « می‌خوای آدم بشی یا نه؟»

گفتم: «دائی‌جون چرا می‌پیچونی مارو، معلومه که دلمون می‌خواد، حالا چیکار کنیم؟»

دائی گفت: «حالا چائی‌تو بخور تا بگم»

چشمتون روز بد نبینه ما یه قند کله قوچی ورداشتیم و تا آخرش کردیم تو چایی که بزاریم دهنمون که دائی‌مون زد روی دستم و گفت: «ابله از همین حالا باید درست بشی! مگه قند کاری کرده که غُسلش میدی؟

یه قند کوچیک وردار و آروم بذار دهنت بعدش بذار چائی سرد بشه! بعدش هم، حیوون، هورت نکش! آروم قورت بده!»

خلاصه درس شروع شد. یکی دو ساعت بعد با دائی بیرون اومدیم. تو اداره همه به‌دائی ما گفتن خدانگهدار آقای دکتر!

خانم منشی گفت: «آقای دکتر فردا صبح جلسه دارین!»

دائی هم گفت: «بسیار خوب خانوم!»

دائی مارو بُرد به‌یه مغازه کت و شلوار فروشی و خلاصه اینقدر لباس برامون آوُرد تا بالاخره کوچکترین سایز به‌تن ما خورد، دو دست لباس گرفت، چند تا پیرهن سفید، دو سه جفت کفش مشکی و خلاصه خیلی نو نوار شدیم.

بعدش هم یک کیف عین کیف خودش برام گرفت چند تا از این خودکار آهنی‌ها که سرش فشاری داشت و بعد هم گفت: «برو سلمانی موهاتو کوتاه کن فردا صبح لباستو بپوش و بیا پیش من!»

گفتم: «دائی‌جون این کیف به‌چه درد می‌خوره من توش چی بذارم اقلاً یه کمی بزرگتر می‌گرفتی تا دو سه تا نون بربری توش بزاریم و چند تا تخم‌مرغ پخته که اگه یه‌جا گیر کردیم بزنیم تو رَگ، بعدش ما که مو نداریم که کوتاه کنیم. ما رو گرفتی؟» یه‌مرتبه چشمای دائی‌مون بازگِرد شد و گفت: «حیوون هرچه گفتم بگو چشم!»

ما هم گفتیم: «چشم!»

فردا صبح رفتیم و حسابی خودمونو ساختیم و با پولی که از دائی گرفتیم سوار تاکسی شدیم و خلاصه کُلی عشق می‌کردیم وقتی خودمونو تو شیشه ویترین مغازه‌ها نگاه می‌کردیم!

یه تاکسی دربستی گرفتیم، وقتی رسیدیم یه اسکناس درشت دادیم به‌شوفر تاکسی و چند قدمی نرفته بودم که شوفره صدا زد: «آقای مهندس! آقای مهندس! با شما هستم!»

ما از سر ناچاری برگشتیم و حیرون پرسیدیم: «جون، با منی!»

گفت: «ببخشید آقا مهندس خیلی زیاد دادین» ما که قند تو دلمون آب شده بود گفتیم: «باشه پول حمومت!» تو دلمون گفتیم: «شوخی شوخی با یه دست لباس شدیم مهندس!»

رفتیم تو دفتر دائی و خانم منشی به‌احترام ما پاشد و گفت: «آقای مهندس چند لحظه صبر کنید»

داشتیم پرواز می‌کردیم، بابا، شوخی شوخی شدیم مهندس!

چند دقیقه بعد پیش دائی بودم و گفتم:

«سلام دائی‌جون، میزونم؟»

دائی از پشتِ میز آمد بیرون و یه مرتبه یه چَک محکم زد تو گوشم، درست مثل قدیما که منو می‌زد!

چشمام تیر کشید و با تعجب پرسیدم: «چرا...

دائی جون مگه من چیکار کردم؟»

دائی گفت: «خفه شو! این را زدم تا برای همیشه بدونی که درست راه بری، درست غذا بخوری، درست حرف بزنی و همیشه به‌من بگی آقای دکتر!» تازه فهمیدیم که دائی ما شوخی شوخی، نه ببخشید جدی جدی، دکتر شده! ولی اون که دیپلم هم نداشت!؟ بگذریم...

بعدش تلفن زد و گفت: «خانم بگین بیان تو»

یه آقائی اومد تو اتاق، به‌دائی (نه ببخشید) به‌آقای دکتر سلام کرد و نشست، دایی دکتر گفت: «خب آن دانشجوئی که گفتم، ایشان هستند که از بستگان هستند البته واحدهایی گذرانده در خارج از کشور فقط شما همان کاری که گفتم بکنید»

چون ایشان از نظر علمی مهندس هستند ولی مشکل مدرک را دارند که باید شما ظرف شش ماه، درست کنید چون می‌خواهند خیلی زود ادامه بدهند و شما که می‌دانید بقیه مراحل را باید انجام

بدهید تا مرحلهٔ دکترا»

من حیرون بودم که دارن راجع به‌کی صحبت می‌کنند ولی خدائیش آن چَکه کُلی کارم را روبراه کرده بود خیلی مواظب بودم که دوباره سوتی ندم که چَک بخورم.

اون آقا رفت و ما موندیم با دائی (ببخشید آقای دکتر)

آقای دکتر نگاهی به‌من کرد و گفت: «آقای مهندس متوجه شدید؟»

من کله‌مو تکون دادم و گفتم: «بله آقای دکتر»

گفت: «آفرین حالا بیا با هم نهار بخوریم که خبرهای خوبی دارم»

غذارو آوردند، چلوکباب برگ! ما که هوش از سرمون پرید.

قاشوقو مثل بیل مکانیکی انداختم زیر پُلو رفتم زیر یه خَمِش که آقای دکتر مچ دستم را گرفت و گفت: «سیلی یادت رفت؟»

من هول شدم و گفتم: «نه، نه، آقای دکتر»

دکتر لبخندی زد و گفت: «آفرین از امروز، تو هر روز این غذا رو می‌خوری پس خودتو عادت بده که آروم و درست بخوری»

خلاصه عین خانم‌ها نُک قاشق را برنج می‌زدیم و یه کوچولو کباب، غذام نصفه شده بود که آقای دکتر گفت: «بسه!»

من که دو پُرس غذا سیرم نمی‌کرد با دستپاچگی گفتم: «آقای دکتر من هنوز سیر نشدم، تازه پیاز هم که نذاشتن»

دکتر گفت: «چَک می‌خوای؟»

با ترس خودمو کنار کشیدمو و گفتم: «نه، نه»

دکتر گفت: «حالا یه نصف لیوان نوشابه بخور والسلام»

ما نوشابه را یه مرتبه سرکشیدیم و طبق عادت می‌خواستیم آروغ بزنیم که آقای دکتر نگاهی غضبناک به‌من کرد، اشاره به‌دست راستش کرد و گفت: «چَک یادت نره» ما هم که سی سال آروغ نزده از کنار

سفره کنار نمی‌رفتیم فوری آروغو قورتش دادیم و گفتیم: «چشم»

آقای دکتر گفت: «بسیار خوب، بعد رفت از تو کشوی میزش یه انگشتر عقیق آورد و گفت: «دستت کن».

من می‌خواستم سؤال کنم که با نگاهی به‌چشمای دکتر پشیمون شدم و فوری گرفتم و دستم کردم.

آقای دکتر دکمه تلفن رو میزش را فشار داد و گفت: «بگین بیان تو»

در اتاق واشد یک آقائی گنده‌تر و پر موتر از آقای دکتر وارد شد سلام کرد و دکتر گفت: «بفرمایید بنشینید»

بعد منو معرفی کرد و گفت: «آقای مهندس هستند که از بستگان می‌باشند فردا ایشان را راهنمائی کنید که در پُست خود بنشینند چون امروز حُکم ایشان صادر می‌شود ضمناً هفته‌ای دو روز بعدازظهرها برای ادامه تخصصشان باید دانشگاه بروند تا مدرک دکترای خود را بگیرند».

آن شخص احترام گذاشت و گفت: «اطاعت قربان فردا ماشین می‌فرستم که صبح اول وقت در پشت میز کارشان باشند شما خیالتان راحت باشد» و بعد رفت.

آقای دکتر جلو آمد و یک نامه به‌من داد و گفت: «فردا صبح اول وقت بیدار می‌شی و میری سرکارت وقتی پشت میز نشستی این پاکت را بازکن بعد با انگشتهای کلفتش زد روی دست من و گفت:

«حیوون چشماتو واکن! تو دو راه داری، یک راه زندگی خوب که از فردا شروع می‌شه و دیگر زندگی مثل کِرم که داشتی!

اصغر به‌ارواح خاک خواهرم اگه اشتباه کنی میام همانجا سرت را می‌بُرم اگه بخواهی آبروی منو ببری. فهمیدی حیوون؟»

آب گلومو قورت دادم و گفتم: «بله آقای دکتر»

سپس ادامه داد: «گذشته‌ات را فراموش کن و با دوستاتم خداحافظی کن چون به‌زودی یه آپارتمان تو شمال شهر برات اجاره می‌کنم از فردا باید دوستای جدید پیدا کنی، فهمیدی حیوون!»

با دستپاچگی گفتم: «چشم» و خداحافظی کردم...

شما زیاد ناراحت نشین چون دایی دکتر از قدیم وِرد زبونش همین «حیوون» بود و هنوز این عادتشو ترک نکرده بود.

فردا صبح...

اون شب تا صبح خوابم نبرد، شنیده بودم اگه شانس بیاد یه شبه چوپون پادشاه میشه! ما هم به‌مدد دائی‌مون (ببخشید آقای دکتر) یه شبه از اصغر جوجه، تبدیل شدیم به‌آقای مهندس!

از ساعت شیش صبح بیدار بودم لباسمو اتو کردم و انگشترمو دستم کرد و طبق دستور آقای دکتر یه عینک شیشه‌ای ساده خریدم و به‌عنوان عینک طبی زدم به‌چشم و کت و شلوار سرمه‌ای و پیراهن سفید پوشیدم و یه خودکار (از همان فشارکی‌ها) طبق نظر آقای دکتر گذاشتم در جیب چپ کُتم چون دکتر گفته بود کیف و عینک طبی و خودکار و یه انگشتر عقیق از ابزار مهم کار است ما که نفهمیدیم بخصوص وقتی که گفت: «حتماً دکمه تقویٰ را ببند» (منظورش دکمه یقه پیرهنم بود!) یه مرتبه صدای زنگ در اومد و گوشی را برداشتم و شنیدم که گفت: «آقای مهندس راننده هستم»

باور کنید جیگرم حال می‌آمد وقتی بهم می‌گفتن «مهندس!» فوری پائین اومدم و یه مرتبه می‌خواستم یه سلام علیک گرم با راننده کنم که یاد حرف دکتر افتادم، خیلی جدی گفتم: «علیک سلام!» بعد در جلویی را که باز کرده بودم بستم و رفتم صندلی عقب نشستم.

اولین روز مدیریت من!

وارد آسانسور شدم، آسانسورچی سلام کرد و گفت: «سلام آقای مهندس، صبح بخیر» من هم طبق فتوای آقای دکتر سری تکان دادم و نگاهی به‌آینه آسانسور کردم، اول ترسیدم و بعد عادت کردم.

تو دلم به‌آینه گفتم: «آقای مهندس تو دیگه کی هستی!»

وقتی داشتم خودمو تو آینه نگاه می‌کردم یاد این حرف افتادم که همه‌چیز خدا حکمت داره! الان این مطلب را خوب می‌فهمم!

وقتی نگاهی به‌سر کچلم کردم دیدم چقدر جور در میاد با آن عینک مثلاً طبی و دکمه‌ی تقویٰ و خودکار جیب کُتم!

جدی جدی آماده بودم برای عنوان دکترا!

خدائیش خیلی بهم می‌اومد!

درِ آسانسور باز شد و دل تو دلم نبود، صدای قلبمو می‌شنیدم، یه مرتبه همان دوست آقای دکتر، جلوی در آسانسور بود که سلامی به‌من کرد و گفت: «خوش آمدید آقای مدیر!»

با هم راه افتادیم، خیس عرق بودم، از جلوی اتاق‌ها که رد می شدم گروه گروه کارمندا و کارگرا منو زیر چشمی حسابی نگاه می‌کردند و من تو دلم می‌گفتم: «خدایا نکنه یه نفر از اینا منو بشناسه، یه مرتبه تو راهرو داد بزنه: «اصغر جوجه، اصغر جوجه!» از تصور این صحنه سر کچلم هم خیس عرق شده بود، نزدیک یک اتاق شدیم که تابلویی روی در آن نصب شده بود که نوشته شده بود «مدیرکُل». ماتم بُرد و همان مردک در را باز کرد و گفت: «بفرمایید!»، وارد اتاق شدم، یه خانم بلند شد و سلام کردا!

خدائیش اگر سه روز پیش بود جور دیگه‌ای نگاه می‌کردیم ولی خاطره‌ی چَک آقای دکتر منو همیشه به‌خودم می‌آوُرد، سرم را پایین

انداختم و چشمامو درویش کردم و رفتیم تو اتاق.

همون مردک منو به‌میزم راهنمایی کرد و گفت: «الان برایتان چای می‌آورند، اگه کاری داشتید به‌منشی بفرمایید من میام.» بعدش رفت. من پشت میز نشستم.

یاد ننه خدابیامرزم افتادم که همیشه می‌گفت: «اصغر تو هیچی نمیشی!» خدایا باورم نمی‌شد، چه اتاق خوشگلی، عجب میزی، تو خوابم هم نمی‌دیدم، یه مرتبه یاد نامه آقای دکتر افتادم، نشستم پشت میز و نامه را باز کردم که نوشته بود: **آقای مهندس اصغر کوچک‌زاده.**

با توجه به‌سوابق ارزنده علمی و شایسته جنابعالی، به‌موجب این حُکم جنابعالی به‌عنوان مدیر کل روابط خصوصی و عمومی دیپلماتیک و فرهنگی و اداری و مالی منصوب می‌شوید. امید است با توجه به‌گذشته درخشان و تابناک، جنابعالی در جهت بهبود اوضاع و تکوین و تدوین زیرساختارهای سازمان تمام کوشش و سعی خود را معمول فرمایید و آمار فرهنگی مالی سازمان را از تک رقمی به‌شش رقمی تبدیل کنید.

صدای تلفن منو از حیرت نامه‌ام جدا کرد، نمی‌دونستم چیکار کنم فقط گوشی را برداشتم و یه مرتبه یه خانوم گفت: «آقای مدیر، خط یک آقای دکتر هستند»

نمی‌دونستم حالا کدوم دکمه را فشار بدم که یه مرتبه صدای دکتر اومد و گفت: «آقای مهندس حالتون چطوره؟» منکه هول شده بودم با دستپاچگی گفتم: «وای دائی جون!»

یه مرتبه با صدای کلفت و خشنی گفت: «خفه شو!»

فوری گفتم: «ببخشید آقای دکتر»

دکتر گفت: «ابله اگه آبروریزی کنی میام همانجا سرت را می‌بُرم»

آب دهنمو قورت دادم و گفتم: «بله، بله، چشم، چشم»

تلفن قطع شد و یه نفر به‌در زد و ما که تو فیلمها دیده بودیم صدامونو انداختیم توگلو و گفتیم: «بفرمایید»

خانم منشی آمد و گفت: «قربان! معاونت بخش فرهنگی و مالی می‌خواهند خدمت برسند» گفتم: «باشه».

چند دقیقه بعد...

یه آقای تر و تمیزی با یه بغل پوشه آمد و گفت: «قربان! سلام عرض می‌کنم.»

بعد تعظیمی کرد و ادامه داد: «آقای مهندس منتظرتان بودیم تا دستور بفرمایید که قرارداد با دوتا شرکت را امضا کنیم یا نه!»

من هم مثل هنرپیشه فیلم‌هایی که دیده بودم با صدای کلفت و کشداری گفتم: «باشه بعداً»

منشی آمد و گفت: «قربان! همکاران می‌خواهند خدمت برسند»

گفتم: «باشه بعداً» بعد یه مرتبه یاد نصیحت دکتر افتادم که گفته بود ظاهراً سعی‌کن که همیشه مردمدار باشی و مردم سالاری یادت نره!»

بلافاصله گفتم: «باشه ساعت سه بیان»

یه ساعت بعد خانم منشی آمد و گفت: «نهار چی میل می‌کنید؟»

چشمام برق زد و دوست داشتم بگم یه پرس کباب کوبیده با یه چلو و یه کره اضافه و دو تا پیاز و یه دوغ و...

یه مرتبه یاد چَک آقای دکتر افتادم و گفتم: «هرچه هست فرقی ندارد فقط خیلی کم باشد»

خلاصه عجب غذایی بود دوست داشتم تا آخرش می‌خوردم

ولی دکتر گفته بود همیشه نصف غذایت را بخور. وقتی خانم منشی سینی غذا را می‌برد آرزو داشتم اونو تو پلاستیک بریزم و ببرم شب تو خونه بخورم، از همه بدتر، دوغ و آروغ و پیاز بود که اکیداً ممنوع بود!

راستی، مدیر شدن هم کیفی داره!

بی‌خود نیست، ملت تن به‌هرکاری میدن تا مدیر بشن!

خیلی حال میده!

یک ساعت بعد...

همه کارکنان در دفترم جمع شدند و من مونده بودم چی بگم؟

یکی می‌گفت: «آقای مهندس اضافه‌کارها خیلی کم است»

یکی راجع به‌سرویس اداره می‌گفت.

یکی راجع به‌پُست‌های سازمانی.

خلاصه سرم گیج می‌رفت و نمی‌دونستم چی بگم!

دیدم برای اینکه گندش در نیاد باید بیشتر سکوت کنم!

وقتی نوبت من شد قیافه خیلی جدی به‌خودم گرفتم و گفتم: «باشه بعداً» خلاصه، جلسه تموم شد.

شش ماه بعد...

حسابی مدیر شده بودم. یکی از کارمندان آمد و گفت: «قربان! چرا برگ خروج مرا امضا نمی‌کنید؟ من بچه‌ام مریض است و باید دو ساعت زودتر بروم» من یاد بچگی‌هام افتادم که یه روز بدجوری تنگم گرفته بود سر کلاس. به‌معلم گفتم: «آقا اجازه!» و معلم بی‌رحم گفت: «نه!» با التماس گفتم: آخه... دوباره معلم گفت: «همان که گفتم، نه!»

خلاصه خودمو خراب کردم و بعدش کُلی بچه‌ها بهم خندیدند.

و حالا نوبت من بود! یه نفر هی بهم التماس می‌کرد که آقا اجازه بدین برم و من گفتم: «نه» دوباره با التماس گفت: «آخه...»

گفتم: «همانی که گفتم، نه!»

و بعد کارمندِ رفت! آخیش، چه کیفی کردم!

راستی کی گفته که انتقام لذت نداره و بخشش لذت داره؟

من که خیلی کیف کردم از این انتقام‌گرفتن و عُقده‌گشایی!

تلفن زنگ زد و خانم منشی گفت: «آقای مدیر، آقای دکتر هستند»

با خوشحالی گوشی را برداشتم و دکتر گفت: «آفرین مهندس!»

شنیدم که خیلی کولاک کردی، آفرین! شنیدم از اون مدیرای سختگیر هستی آفرین! ضمناً دوستم میاد پیشت تا ترتیب بقیهٔ کارهایت را برای اخذ مدرک دکترا بده»

با خوشحالی گفتم: «ممنون هستم آقای دکتر ممنونم»

دکتر گفت: «ضمناً آن دو قرارداد را با آن شرکت امضا کن»

من گفتم: «آخه آقای دکتر آن شرکت پیمانکاری خیلی گرون می‌گیره، معاونم حساب کرده و گفته اصلاً به‌صلاح نیست»

یه مرتبه تلفن گُرگرفت و صدای فریاد دکتر اومد که می‌گفت: «ابله مثل اینکه آب زیر پوستت رفته میام اونجا لباساتو در میارم و با اُردنگی میندازمت بیرون، حیوون! فوری امضا کن. فهمیدی حیوون؟»

گفتم: «ببخشید آقای دکتر همین الان امضا می‌کنم»

بِگی نَگی یکمی خودمو خیس کرده بودم!

شش ماه بعد...

جشن مفصلی در اداره گرفته شده بود برای اخذ مدرک دکترای

من! عجب جنگلیه! ما شوخی شوخی شدیم دکترا!

راستی راستی مدرک دکترا به‌کت و شلوار و کیف و خودکار و کله کچلم و عینکم و دکمه تقوام می‌اومد!

بعد از مراسم یکی از کارمندان آمد و گفت: «قربان عرض خصوصی داشتم» گفتم: «بگو» گفت: «همان‌طور که دستور فرمودید من سه نفر از کارمندان را زیرنظر دارم وقتی اتاق خلوت است آنها ادای شما را درمی‌آورند و در غیاب شما، شما را مسخره می‌کنند!»

گفتم: «خدمتشان می‌رسم»

قربان یک مسئله دیگه: «آوازه مدیریت شما در همه‌جا پیچیده، قربان شما واقعاً نمونه هستید، یک مدیر نمونه!»

تو دلم می‌گفتم: «آخ که چه لذتی داره شنیدن چاپلوسی!»

آخه می‌دونید؟ اونقدر تو بچگی من کتک خوردم از بچه محل‌ها، معلم‌ها و از همه بدتر بابای خدابیامرزم، اونکه هر یک ساعت منو می‌زد تا یادم نره که اون بابامه و اون‌قدر پشت کَلم زد و گوشامو کشید که بعدها هم پشت سرم پَخ شد و هم گوشام پهن شد که یه مدتی بهم می‌گفتن: «بَلبَله گوش».

خلاصه الان خیلی لذت داشت که از ما این قدر تعریف می‌کردن و از مدیریت و مردانگی و شعور ما صحبت می‌کردن، راستی چه کیفی داره عقده‌گشایی!

چند ماه بعد...

من به‌مدد آقای دکتر (همان دائی مصطفی) پشت سر هم پُست می‌گرفتم و روز به‌روز بیشتر مطرح می‌شدم.

با خود فکر می‌کردم: آدم دُرست‌های این جنگل که ما باشیم!

خلاف‌ها کی‌ان؟

کارمندا و کارگرا خیلی اصرار داشتند که یک جلسه صحبت کردن با من بگذارند و من به‌خانم منشی گفته بودم بگو: وقت ندارم!

خلاصه میوه مفصلی بود که عصرها می‌خوردیم با دو سه نفر از مدیران همان اداره که مثل خودم بودن، نهار که می‌خوردم یه کاناپه بزرگ مخصوص خوابیدن داشتم و راحت می‌خوابیدم بعد از خواب هم میوه‌خوران با مدیرا و خانم منشی که همه‌جوره کارش درست بود! حسابی از ما حفاظت می‌کرد و هر کی می‌آمد می‌گفت:

«آقای دکتر جلسه دارند!»

خلاصه خیلی کیف می‌کردیم اما یک چیز از همه مهمتر بود و اون چَکی بود که آقای دکتر در گوشم زد، راستی‌راستی کارساز بود. به‌منشی سپرده بودم که مراسم‌های مناسبتی را حتماً یادآوری کند. خدا حفظش کنه دائی‌جان دکترم می‌گفت: چند تا مطلب خیلی مهم است؛

۱ـ داشتن ظاهری بهم ریخته که نشانگر تلاش و بی‌خوابی باشد.

۲ـ خودکار جیب روی کُت ۳ـ کیف دستی

۴ـ یه بغل پرونده که همیشه در دستت باشه

۵ـ شلوغ بودن روی میز که باعث می‌شه این فکر تو ذهن کارمندا به‌وجود بیاد که سرت خیلی شلوغه!

۶ـ گذاشتن جلسه ماهانه با کارمندان و مدیران زیرمجموعه و البته به‌حرف همه گوش کردن ولی در نهایت، خر خود را راندن!

۷ـ همیشه آهسته و شمرده شمرده صحبت کردن!

۸ـ همیشه یک لبخند ملایم روی لب داشتن!

۹ـ تربیت دو سه تا جاسوس تا تمام اخبار را از بایگانی تا ادارات

دیگر برایت بیاورند!

دائی جان دکتر همیشه می‌گفت: «تو نامه‌هات و صحبت‌هات همیشه به‌مصلحت بنویس و سخن بگو، نه حقیقت! و ظواهر را به‌شدت رعایت کن! که حرف اول را می‌زند!»

خلاصه شوخی شوخی از اصغر جوجه کفترباز رسیدیم به‌آقای دکتر که مرتب ادارات دیگر هم مرا می‌خواستند تا به‌عنوان مشاور در جلسات آنها شرکت کنم البته پول خوبی هم می‌دادن.

بعضی اوقات تو آینه که نگاه می‌کردم، اصلاً دیگه اصغر جوجه کوچک‌زاده را نمی‌دیدم فقط آقای دکترا!

رفتارم با زنم هم عوض شده بود یه موقعی که به‌ما تُندی می‌کرد کُلی چشم غره بهش می‌رفتم و فریاد می‌زدم: «میدونی با کی حرف می‌زنی؟! من اگه یک روز سرکار نرم غیر از اداره خودمون ده تا شرکت کارش می‌خوابه!»

آخه در راستای خصوصی‌سازی، معاونم که اونهم آدم هفت‌خطی بود پیشنهاد کرده بود دو تا شرکت درست کنیم که به‌موازات اداره باشند و در جهت ایجاد تمهیدات لازم و به‌منظور زیرساخت خصوصی‌سازی، مقدار زیادی از بودجه اداره را می‌ریختیم به‌حساب شرکت چون حُسن بزرگی که این کار داشت این بود که چون شرکت توسط هیئت مدیره می‌چرخید هیئت مدیره تصویب می‌کرد که مثلاً: برای دو نفر از اعضا، خانه یا ماشین بخرد و آن وقت با سه سوت این کار انجام می‌شد، چون خود من مدیر عامل آن شرکت‌ها بودم.

خلاصه راستی راستی پول پارو می‌کردیم.

تا اینکه یه روز...

یک حادثه ناگوار!

یک روز دائی دکترم زنگ زد و گفت: «روز سه شنبه هفته دیگه من با یکی از مقامات مافوق برای بازدید به‌اداره شما می‌آئیم.

می‌خواهم یک گزارش مفصل و مثبت بدهی و یک سخنرانی درست و حسابی کنی! یادت نره!»

گوشی تو دستم مونده بود!

خدایا من چی بگم! درسته که همه میگن آقای دکتر ولی من که سواد درست و حسابی ندارم. تازه سخنرانی من در حد تعریف لگن خاطرات کفتر بازیم برای بچه‌های محل بوده! عجب بدبخت شدیم!

همان معاونم را که مثل خودم هفت خط بود صدا کردم و گفتم: «بیا که بدبخت شدیم! اگه کارمندا از من شکایت کنند چیکار کنم؟ اگر گند سندهای مالی مثل: پذیرایی و پیمانکاری و غیره دربیاد چیکار کنیم؟ تراز مالی هم که خبر از ضرر و زیان می‌ده!

راستی ما چه پیشرفتی داشتیم؟

اگه کارمندا خبر ببرن که من دو تا ماشین خودم دارم و یه ماشین دادم به‌زنم با موبایل که کُل هزینه‌شو اداره میده! اگه بفهمند که من کارگرهای اداره را خونه می‌بردم تا یکی خانه را تمیز کنه و یکی خرید کُنه! وای که چه بدبخت می‌شم!

خدا لعنت کنه این زن مارو، وقتی از شهرستان آوردمش، پیژامه می‌پوشید و شیش نفری تُو یه اتاق مجاور موال می‌خوابیدند اما حالا کُلی عوض شده بود و حتی اسمش را هم عوض کرده بود دیگه دست به‌سیاه و سفید نمی‌زد!»

خیلی پَکر و مضطرب بودم و هی می‌گفتم و می‌گفتم...

معاونم گفت: «قربان! چرا ناراحتید؟ اصلاً مسئله‌ای نیست!

اول از کارمندا شروع می‌کنیم، به‌همان مُخبرهاتون بگین کنترل شدید داشته باشند و تمام اخبار را بیارن تا ببینم چه کسانی می‌خواهند صحبت کنند بعد با تطمیع و تهدید همه چی درست می‌شه!» من با ناراحتی گفتم: «تو چی چی میگی؟»

معاونم گفت: «قربان یک عده را می ترسونیم» گفتم: «چطوری؟» گفت: «همین امروز یک جلسه بگذارید و کُلی وعده‌های طلایی بدین و بعدش بگین ما خبردار شدیم که از اونور آب عده‌ای نفوذی در سازمان دارند به‌نفع چشم‌آبی‌ها فعالیت می‌کنند که ما به‌زودی اسامی آنان را اعلام می‌کنیم!»

بعدازظهر جلسه منعقد شد، همه کارکنان جمع شدند، ما هم نقاب را زدیم و شروع کردیم برابر دیالوگی که قبلاً آماده کرده بودیم به‌صحبت کردن اما بیشتر از همیشه نیشم باز بود و کُلی وعده‌های طلایی حتی راجع به‌خونه و وام خونه دادم و گفتم: ما ظرف یک ماه خانه‌سازی می‌کنیم برای همه‌تون! اصلاً نگران نباشید خیلی‌ها می‌خوان ما را زمین بزنن ولی کور خوندن!

ما طرح‌های عظیمی داریم که هیچ‌کس تا حالا در دنیا نداشته!

شما ای کارکنان عزیز!

به‌زودی صاحب بهترین خانه، ورزشگاه و خلاصه همه‌ی چیزهای خوب خواهید شد؛ در کمتر از یک ماه!

فقط مراقب آن دشمنانی باشید که در تاریکی نشسته‌اند و ما را نگاه می‌کنن و حتی عوامل نفوذی در این شرکت دارند که ما به‌زودی اسامی دانه درشت‌ها را اعلام می‌کنیم.

ما دنیا را تغییر می‌دهیم، زندگی شما که چیزی نیست!

کارکنان مرتب کف می‌زدند و هلهله می‌کردند...

خلاصه، کُلی صحبت راجع به‌کارمند سالاری، تفکر سالاری، شعورسالاری، بعدش هم راجع به‌مزایای فقر و نداری و ساده‌زیستی و ثواب‌سالاری و آخرت‌سالاری و کُلی فرمایش نمودیم و خلاصه یک عده از کارمندا وقتی می‌رفتند خیلی خوشحال بودند که فقیر هستند و ندار و بدبخت! به‌خودم امیدوار شدم!

معاونم اومد و گفت: «دیدی قربانت گردم این از کارمندان که همه راضی شدند! ضمن آنکه جنابعالی به‌کارکنان خود دروغ نگفته‌اید بلکه آنها را خوشدل و خوشحال کرده‌اید و می‌دانید این کار چقدر ثواب داره که انسانی را خوشحال کنید؟ ضمناً آن دو شرکت که به‌زور امضای شما در مناقصه بُردن یادتون هست؟

اون دوتا شرکت‌ها مال همان مقام و آقای دکتر هستند!»

آخیش! خیالم راحت شد!

با خوشحالی گفتم: «حیوون! اینها رو زودتر می‌گفتی که من خیالم راحت بشه!»

معاونم با لبخندی گفت: «قربان! بالاخره یه سفره پهن شده و باید همه یه لقمه نون و کباب بخوریم، خدا برکت بده!»

گفتم: «خب، حالا آمار باید بدیم، اونها رو چیکار کنیم؟ ما که چیزی جز ضرر و زیان نداشتیم!»

معاونم با چرب زبانی مرا قانع کرد و بعد از ساعتی گفت:

حالا بریم سُراغ متن سخنرانی...

روز موعود فرا رسید...

و من دو سه شب متن سخنرانی را که معاونم نوشته بود حفظ کردم.

و بالاخره در روز موعود رفتم پشت میز سخنرانی و شروع کردم به‌صحبت...

«بِسْمِاللّه الرَّحْمٰنِ وَ الرَّحیم»

با عرض سلام و خیرمقدم خدمت جناب مقام محترم و مقامات همراه، به‌استحضار می‌رساند...

از زمانی که اینجانب مسئولیت را به‌عهده گرفتم در راستای تبیین در سیاست مهم ایجاد اشتغال و فقرزدایی و زیرساخت خصوصی سازی به‌منظور تحکیم بخشیدن به‌فرمایشات آن مقام محترم عمل کرده‌ایم.

اول: برقراری مردم سالاری و گسترش‌های اعتقادی و ایدئولوژی در بین کارکنان که توانستیم سطح اقتصادی آنان را از ۴/۳٪ نسبت به بیست سال پیش در چنین روزی به ۷/۶٪ افزایش دهیم.

دوم: وضعیت معیشتی آنان را از ۱/۲٪ نسبت به‌چهل سال پیش در چنین روزی توانستیم به۳۶/۴٪ افزایش دهیم.

سوم: به‌منظور تعالی و رشد فکری فرهنگی آنان برابر استانداردهای جهانی با توجه به‌اینکه این کارمندان حتی همین مش‌قنبر آبدارچی در معرض تهاجم فرهنگی می‌باشد توانستیم از ۳/۴۲٪ به۷۱/۳٪ افزایش و این واقعاً ارزشمند بود و توانستیم مشت محکمی به هجمه‌ی دشمنان فرهنگی بزنیم که در آن طرف مرزها مرتب ما را با تلسکوپ‌های ماهواره‌ای رصد می‌کنند، اما در بخش

صنعت نیز برابر رهنمودهای آن مقام محترم و به‌منظور عینیت بخشیدن به‌وضعیت صنعت توانستیم واخوردگی صنعتی را در جهت مردمی شدن صنعت از ۵/۷٪ به۲۸/۳٪ ارتقاء دهیم و این‌کار واقعاً یک معجزه‌ی زیرساخت بود که باعث حسادت دشمنان ما که در سطح جهان پخش هستند در پروژه‌های صنعتی شد.

اما یک خبر خوب!

ما توانستیم توسط مهندسین مجرب خود یک دستگاه رله‌اتود پرسپکتیو درست کنیم. مطلع هستید که این دستگاه از کشورهای استعمارگر و خائن و بی‌دین و بی‌دانش به‌کشور ما می‌آمد هرچند که فعلاً کارآیی ندارد! ولی توانستیم ۳۰/۰۰۰/۰۰۰ دلار صرفه‌جویی کنیم و این مشت محکمی بود بر دهان دشمنان صنعتی کشورمان! هرچند این دستگاه الان خراب شده! ولی این نماد و سمبل تلاش مهندسین ما می‌باشد که به‌عنوان «دکور!» در حال حاضر از آن استفاده می‌کنیم. ولی همین هم، لگد محکمی به«آبگاه» دشمنان است!

در نهایت، توانستیم فیوزهای متابولیسم را که تولید هموروئید مزمن صنعتی می‌کرد از ۱/۲٪ نرخ آن را به۸/۶٪ برسانیم ضمن آنکه صرفه‌جویی بسیار زیادی کردیم مثلاً برای گرم کردن محیط کارخانه و اداره در مقایسه با ۸۰ سال پیش توانستیم مصرف ذغال و هیزم را که بالغ بر میلیون‌ها دلار می‌شد و ۶/۷٪ بودجه ما را هزینه می‌کرد با نصب شوفاژ به‌جای کُرسی این هزینه را به‌صفر برسانیم و این نیز مشت محکمی است به‌چشم دشمنان صنعت ما که در سراسر دنیا ولو هستند و هرلحظه به‌وضعیت ما سرک می‌کشند و منتظر نابودی ما هستند. در خاتمه خدا را شکر می‌کنم که بر بستر رهنمودهای آن مقام

محترم توانستیم ساده‌زیستی، ساده‌نگری، ساده‌اندیشی و خلاصه هرچه چیز ساده است حتی ساده‌پوشی را ترویج و شعور سالاری، فکر سالاری، پاک‌سالاری و خوب سالاری را که در تعامل هم هستند نهادینه کنیم و در حال حاضر برابر آمارهای اخذ شده از بخش انفورماتیک و دیالکتیک سازمان بسیاری از کشورهای جهان که هنوز نامشان در جغرافیای کشورها ثبت نشده از ما دعوت کرده‌اند که در آنجا هم این صنعت عظیم را به‌کار گیریم و چون ما قبول نکردیم سلطان صنعتی دنیا به‌نوستالژی عظیم و وسیعی دچار شده‌اند!

یک خبر خوش!

ما هر روز یک پروژه‌ی علمی را اجرا و یک اختراع می‌کنیم و این امر باعث شد که دشمنان ما که از بیماری هموروئید به‌شدت رنج می‌برند اخیراً به‌عارضه‌ی نوروتیک دچار شوند! مطمئن باشید ما در چشم‌انداز «سیصد سال آینده!» دنیا را محتاج خود می‌کنیم و من آن روز را از همین حالا دارم به‌وضوح می‌بینم!

صدای کف زدن حضار تا دقایقی بگوش می‌رسید و مقام محترم به‌پیش من آمد و با دائی‌جان دکتر مرا بوسید و خطاب به‌حضار گفت: «ما باید مراقب باشیم که این مدیر با لیاقت را آلمانی‌ها و انگلیسی‌ها ندُزدند زیرا دشمنان ما مترصد لحظه‌ای غفلت هستند که این نخبگان و فرزانگان را برُبایند یا هر کدام از شماها حتی همین مش‌قنبر آبدارچی را! خیلی احتیاط کنید. به‌خدا قسم! دشمن در کمین شما عزیزان است. من هم دستور دادم مبلغ یک میلیارد دلار به‌این سازمان جهت ترویج فرهنگ دگماتیسم و ایجاد فرهنگ نهیلیسم بمنظور رفاه شما عزیزان پرداخت نمایند. به‌ویژه برای آقایان همکار که بتوانیم

آنان را از فرهنگ کهنه‌ی «منوگامی» به‌فرهنگ سُنتی و ارزشمند «پُلی‌گامی» سوق دهیم. از همین حالا خودتان را در خانه‌هایتان فرض کنید که نشسته‌اید و از حالا به‌دنبال تعیین نوع رنگ موکت خود باشید و به‌شما مش‌قنبر! خبر خوش بدهم که در فکر خرید سینمای خانوادگی باشید! والسلام!

خلاصه در میان شور و نشاط همه کارکنان، گُلی گردن ما انداختند ما را به‌عنوان «فخر دنیا» نامیدند و لوح «تیزاب 8002» به‌ما دادند و مجلس به‌خوبی و خوشی تمام شد.

کارکنان با ذوق و شتاب خاصی مجلس را ترک کردند! وقتی علت را پرسیدم گفتند: «آقای دکتر! می‌خواهیم بریم رنگ موکت را انتخاب کنیم و یک سینمای خانوادگی بگیریم چطور مش‌قنبر داشته باشد و ما نداشته باشیم!»

با خودم فکر می‌کردم: راستی چقدر راحت میشه سر جماعت را گول مالید!

فردای آن روز...

همان معاونم را خواستم و او آمد و گفت: «قربان! ملاحظه می‌فرمایید چقدر دسته گل برایتان آورده‌اند، این هم تبریکات روزنامه‌ها البته بعضی از روزنامه‌ها، مواجب ماهیانه‌شان را می‌خواهند.»

من با دلخوری به‌او گفتم: «مرد حسابی! چقدر ما دروغ گفتیم؟ بیچاره این کارمندا، راستی این آمارها و این کلمات قلمبه و سولومبه را از کجا آورده بودی؟ ما که نفهمیدیم چی گفتیم؟!»

معاونم گفت: «قربان! همین آمارهاست که یک سازمان را زنده نگه

داشته و دشمنان ما را نابود کرده و...»

پریدم تو حرفش و گفتم: «مرد حسابی! خجالت بکش! کدوم آمار؟ اینها که همه‌اش دروغ بود...»

معاونم گفت: قربان! الان دروغ گفتن یک سُنت حسنه شده و کاملاً ارزشمند است زیرا شما مردم را امیدوار می‌کنید به‌آیندهٔ طلایی! سرشون را که کلاه نمی‌گذارید! ببینید دیشب چقدر کارکنان خوشحال شدند وقتی شما فرمودید: چیزی نمانده، چند گامی به‌سوی آن تمدن بزرگ! حالا هم که همه خوشحال هستند و پُر از «انرژی هسته‌ای و دسته‌ای!» و با هم دارند راجع به‌تزئینات خانه‌شان صحبت می‌کنند. وقتی مقام محترم فرمودند که ما سود صنعت را بر سر سفره شما می‌آوریم حالا خواهید دید...

من پریدم تو حرفشو گفتم: «میدونی داره از خودم حالم بهم می‌خوره.» معاونم گفت: «قربان! از خوشحالی زیادیه! به‌مرور خوب می‌شین اشکال اینجاست که شما به‌اندازه یه عدس هنوز وجدان دارید، به‌یاری خدا آن هم که از بین رفت دیگه حالتون خوبِ خوب می‌شه.»

آن شب ماشین نبردم و پیاده به‌خانه رفتم، سوار تاکسی شدم و راننده تاکسی گفت: «پدرسوخته‌ها همش آمار میدن، ما داریم از گرسنگی و بدبختی می‌میریم، زنم و بچه‌ام مریض هستند، دارو گیرم نمیاد آمار میدن که ما چند داروی جدید اختراع کردیم، آخه آقا تورو به‌خدا شما بگین اینقدر آمار میدن که همه چیز خوب و عالیه. این زندگی منه! خدا لعنتشون کنه!»

حالت تهوع گرفتم و از تاکسی پیاده شدم.

نزدیک یک ویترین رسیدم که نوشته بود؛ به‌منظور کمک و

مساعدت به‌مردم پا برهنه و فقیر، قیمت‌ها را شکستیم و در راستای سیاست‌های فقرزدایی به‌طور کلی قید سود را زدیم و به‌خاطر مردم عزیزمان، هر پیراهن ده هزار تومان!

نگاهم به‌پایین ویترین روی پیاده‌رو رفت که مرد فقیری با دو بچه‌اش در اوج سوز سرما گدایی می‌کرد، یک مرتبه نگاهم به‌خودم افتاد ـ تُو شیشه ویترین مغازه ـ حیرت کردم، خودم بودم، همان اصغر جوجه چند سال پیش که به‌من گفت: «خیلی نامردی! تو همه کار کردی جز دزدی، جز اینکه سرمردم بدبخت کلاه بگذاری، آخه این رسم مردی و مردونگیِ؟

ناسلامتی تو یه کمی مردی و مردونگی را می‌فهمیدی، چی شده که اینقدر نامرد و دروغگو و بی‌معرفت شدی؟ قیافه‌ات را نگاه کن، چقدر کثیفی! چقدر پستی! واقعاً که باید خجالت بکشی!

تو همش می‌گفتی: من هرکاری کنم، مرام دارم، معرفت دارم، لوطی‌گری دارم!

حالا این لوطی‌گرییه؟ این معرفته؟ این مَرامه؟ ای بی‌مرام!»

خشکم زد و خیس عرق شدم! داشتم دیوونه می‌شدم!

یاد حرف «شریعتی» افتادم که می‌گفت:

این موجود انسانی چه شگفتْ مخلوقی است!

گاه در پَستی چنان می‌شود که هیچ جانور کثیفی به‌پای او نمی‌رسد!

و گاه در عظمت تا آنجا اوج می‌گیرد که در خیال نیز نمی‌گنجد!

و من چی شده بودم!؟

برای خودم شب هفت گرفتم و حسابی گریه کردم!

صبح فردا...

امروز اداره نرفتم، همان لباس‌های قدیمی اصغر جوجه را پوشیدم و رفتم سرخاک مادرم، با مینی‌بوس رفتم، خلاصه سرخاک مادرم خیلی گریه کردم، مادرم دستی به‌سرم کشید و گفت: پسرم، من تو رو با رخت شُستن خونه مردم بزرگ کردم، این دائی اولش اون بود حالاش هم که می‌بینی.

پسرم توبه کن که دنیا هیچ ارزشی نداره!

تو رو به‌جان مادر دیگه به‌این اداره نرو!

این اداره دنیا و آخرت تو را نابود می‌کنه!

خلاصه سرم را گذاشتم رو سینه مادرم و حسابی گریه کردم.

یه مرتبه چشم باز کردم و دیدم غروب شده و من هنوز سر قبر مادرم هستم.

فردای آن روز...

ماشین و موبایل و خانه را تحویل اداره دادم، زنم هرچه پرسید: «چی شده؟» گفتم: «خانوم خفه شو! میریم همان خونهٔ قدیمی‌مان اگر می‌خواهی بیا اگر نمی‌خوای می‌تونی بری خونهٔ بابات! این قرتی‌بازی‌ها تموم شد!»

دکمه تقوای پیرهنمو کندم و عینکم را خرد کردم و خودکارم را شکستم و کیف دستی‌ام را دادم به‌یک بچه مدرسه که کتاب‌هایش را به‌جای کیسه پلاستیک تو اون بگذاره. شاید خدا از سر تقصیرات ما بگذره!

یک هفته بعد...

قابلمه عدس پُلو را گذاشتم داغ بشه تا با بقیه کارگرها غذا بخوریم یه نماز درست و حسابی خواندم، آخر نماز چشمم به‌همان انگشتر لعنتی افتاد، آن را درآوردم از پنجره به‌بیرون پرتاب کردم و بعد با کارگران که رفیقام بودند شروع به‌غذا خوردن کردیم، آخ که چه کیفی داره که آدم خودِ خودش باشه!

حالا، شبا راحت راحت می‌خوابم.

نه قُرص خواب می‌خورم نه دروغ می‌گم و افتخار می‌کنم که همان اصغر جوجه هستم ولی دروغ نمی‌گم و سر مردم را کلاه نمی‌ذارم و تظاهر نمی‌کنم!

آخ که چه کیفی داره آدم با خودش روراست باشه!

خدایا شکرت!

که به‌ما راه راست را نشان دادی!

این هم حکایت مدیریت ما بود!

امیدوارم برای شما درس عبرتی باشه!

«عزت زیاد. یا علی»

«آغاز کلام»

کاری راکه دوست داری انجام بده. وگرنه مجبوری کاری راکه می‌کنی دوست داشته باشی!

«ویلیام شکسپیر»

ما نمی‌خواهیم خیلی ایده‌آلیست به‌مسئله‌ی کار نگاه کنیم و بگوییم:

اگر سخنور خوبی هستید، سعی کنید خبرنگار شوید!

اگر در مسائل دقیق و ژرف هستید، سعی کنید در بخش امور مالی فعالیت کنید!

چون ما در کشوری زندگی می‌کنیم که آن‌قدر فراوانی کار وجود ندارد که مثلاً در یک صبح بهاری به‌یک مؤسسه شیک مراجعه کنیم و خانم منشی به‌استقبال ما بیاید و یک قهوه برایمان بیاورد و بعد آقای شیک‌پوش و خوش برخوردی بیاید و بگوید: «خب، فرم را پر کردید؟ بسیار خوب! میزان حقوق پرداختی پیشنهادی را هم ملاحظه کردید؟

بسیار عالی است، از فردا صبح می‌توانید تشریف بیاورید»

این نوع کار پیدا کردن مخصوص کشورهای از خدا بی‌خبر است و بس!

درکشورهای جهان سوم یا آبرومندانه‌تر بگویم «در حال توسعه» چگونه می‌شودکار پیداکرد؟

برایتان بگویم:

چهار حالت دارد:

حالت اول: اگر بعد از مقروض شدن پدر بیچاره و نون و ماست درست کردن مادر بدبخت، مدرک لیسانسی گرفته شود که از اول ترم هزاران مذاکره و مصاحبه مطبوعاتی و تلویزیونی و جنگ‌زرگری مقامات که خوشحال باشید ای دانشجویان عزیز! هرچند که شهریه شما دو برابر شده ولی یک خبر خوش:

برای جبران این گرانی به‌زودی وام دریافت خواهید کرد!

و وام گرفتن یعنی فردایت را به‌خاطر امروز بفروش!

حال، این نوع کمک کردن و مساعدت بی‌نظیر بماند!

به هر حال چهار سال مصیبت‌بار تمام می‌شود و تنها حقیقتی که بدون مصاحبه عیان می‌گردد، بدهی پدر بیچاره است و بس!

اکنون بعد از اتمام باید بنشینید در خانه، ضمن آنکه در پاک کردن سبزی و درست کردن آش رشته کمک مادر می‌کنید، منتظر اخبار خوش روزنامه‌های کثیر الانتشار باشید.

(البته اگر در دوران دانشجویی، ایدز نگرفته یا معتاد نشده باشید!)

هر چند که در آمارها (با افتخار) اعلام می‌گردد: نرخ بیکاری اکنون از ۳۰/۱۴٪ به ۱/۲٪ رسیده است و این پیروزی بزرگی است!

ولی حقیقت آن است که تو هنوز در خانه هستی و در پختن آش نذری به‌مادر کمک می‌کنی!

ولی باید چشم از تلویزیون برنداری و در عین حال که انواع فیلم‌های «دور ریز» هندی و ژاپنی و چینی را به‌اضافه‌ی فیلم‌های جنایی درجه سه اروپایی و آمریکایی را ببینی که آدم را یاد کشتارگاه می‌اندازد و چیزی جز سر بریدن و چاقو فرو کردن در چشم دشمنان ندارد. فیلم‌هایی که حتی نمایش آن در همان کشورها برای خانواده‌ها ممنوع می‌باشد. یا دیدن فیلم‌هایی تحت عنوان فیلم‌های کمدی که سیاه و سفید بوده و تاریخ تهیه آن به‌قدمت قرون وسطی می‌رسد، به‌هر حال چاره‌ای نیست باید چشم

به‌تیزرهای تبلیغاتی پایین صفحه داشته باشی تا اگر خدا بخواهد یک سازمان بعد از آنکه تمام کارکنان مورد نیازش را از بستگان بزرگان آن واحد و سفارش شدگان و متعهدان انتخاب کرد، برای حفظ ظاهر هم که شده طی اعلامیه‌ای این خبر خوب را به‌سمع و نظر بینندگان عزیز و دوست‌داشتنی می‌رساند که در راستای تحقق مبارزه با زیرساخت بیکاری برای استخدام موقت در یکی از دوردست‌ترین مناطق و جایی که «عرب نی می‌اندازد» تعداد انگشت‌شماری کارمند می‌خواهد با شرایط آتی:

۱ـ بومی همان شهر باشند.
۲ـ دارای پنج سال سابقه کار مفید باشند.
۳ـ به‌حقوق کم و کار زیاد قانع و مطیع باشند.
۴ـ دنیا را سه طلاقه کرده باشند.
۵ـ حتماً متاهل باشند و متعهد و متفکر.

خُب، این از حالت اول!

اما حالت دوم: سر سفره شام، مادر همان‌طور که سیب‌زمینی پخته را فُوت می‌کند و پوست می‌کند با خوشحالی می‌گوید: «دایی در یک اداره، پُست مهمی گرفته! خیلی مهم!»

و قبل از آنکه دایره‌های حیرت در مغز کوچکت بلرزند که دایی اصلاً درس درست و حسابی نخوانده بود!

مادر ادامه می‌دهد: «به‌دایی‌ات گفتم که حتماً یه فکری هم برای تو بکنه و قول داده که تو را هم استخدام کند.»

خُب این هم از حالت دوم! مبارک باشد!

اما حالت سوم: وقتی هیچ‌کدام اتفاق نیفتاد مجبوری آویزون یکی از این دلال‌های کاریاب شوی که استخدامت می‌کنه با «سه سوت» ولی سه یا چهار میلیونی می‌گیره و آن‌قدر مرد باخدایی است که یک سوم آن را نقد و بقیه را براساس حقوق دریافتی‌ات قسطبندی می‌کند البته یک چک

ضمانت هم می‌گیرد!

و البته شما نگران نباشید چون، دادن و گرفتنش حلال است زیرا رشوه نیست، حق‌المساعده است!

خُب، این هم حالت سوم، البته ای بَدَک هم نیست!

حالت چهارم: وقتی هیچ‌کدام از آن سه حالت اتفاق نیفتاد مجبوری با بَرو بچه‌های محله که آنها هم مثل تو بیکار هستند و همه دارای مدارک فوق دیپلم و لیسانس (نه، ببخشید، کاردانی و کارشناسی) می‌باشند سرکوچه زیر آفتاب پاییز که خیلی هم می‌چسبه تخمه آفتابگردون بشکنی و بعد به‌فکر می‌افتید که از قالپاق دزدی و ضبط ماشین شروع کنید و خلاصه می‌رسی به‌کیف قاپ‌زنی و زورگیری و آخرش هم به‌درجه رفیع سرقت مسلحانه از بانک یا طلافروشی رو می‌آوری!

البته اگر نوبت شما برسد چون در حال حاضر بانک‌زنی صفی شده! خنده هم نداره! خدائیش پول خوبی هم داره! بگذریم!...

حالت چهارم را شطرنجی کنید تا مفهوم نباشد و خدای ناکرده بدآموزی نداشته باشد! تا عده‌ای بیکار فردا شکایت کنند که ای وای فرهنگ جامعه را خراب کردن!

خب، این حکایت تلخ استخدام در کشورهای جهان سوم است!

پس اکنون در می‌یابید که هیچ رؤیایی در کار نیست و باید با تمام وجود به‌حقیقت اندیشید، هرچند که تلخ باشد!

به همین بهانه برآن شدیم که ابتداء تعریف مشخص و معینی از یک کارمند داشته باشیم زیرا اگر کارمند خوبی نباشیم هرگز نمی‌توانیم مدیر خوبی بشویم.

پس، خوب گوش کنید!

فصل اول

«لطفاً کارمند موفقی باشید!»

موفقیت، هنر انتخاب یک ذهن پویاست!

«محمود نامنی»

اولین درس از لسان قلم امیرالمؤمنین علی‌علیه‌السلام است که در نامه‌ای به‌مالک‌اشتر چنین می‌نویسند:

ای مالک!

ابتدا به کارگزاران خود نظم را بیاموز که آن از اهم امور می‌باشد!

«کُنت بلانچارد» در تأیید فرمایش علی‌علیه‌السلام می‌گوید:

طی ۳۵ سال فعالیت تجاری دانستم که مهمترین عنصر در یک سیستم اداری نیروی انسانی آن می‌باشد نه تکنولوژی! و مهمتر از نیروی انسانی «نظم و رعایت انضباط» می‌باشد که حرف اول را می‌زند!

صحبت از نظم شد اکنون پای صحبت «دکتر شریعتی» می‌نشینیم:

«حکایت نظم»

دکتر شریعتی تعریف می‌کند: داستانی ساخته‌اند اگر چه شوخی است ولی نمایشگر یک حقیقت است و آن اینکه، موقعی که گاگارین به‌فضا رفته بود خبرنگاری به‌درخانه‌اش می‌رود و از بچه‌اش

می‌پرسد: «بابا کجاست؟»

بچه می‌گوید: «رفته است به‌فضا»

می‌پرسد: «کی برمی‌گردد؟»

می‌گوید: «ساعت ۲ و ۳۵ دقیقه و ۷ ثانیه»

می‌پرسد: «مامان کجاست؟»

می‌گوید: «رفته نان بخرد»

می‌پرسد: «کی بر می‌گردد؟»

بچه می‌گوید: «معلوم نیست»

«جان ماکسوئل» کارمند موفق را در دقیق بودن آن می‌داند و می‌گوید:
برای موفق شدن به‌عنوان یک کارمند باید بگویم که هرچه شما دقیق‌تر باشید، موفق‌تر خواهید بود!

تا اینجا دانستیم که یک کارمند موفق کسی است که،

اول: منظم باشد و دوم: دقیق و ژرف‌نگر!

اما جالب است که شاعر کبیر «عطار نیشابوری» کارکردن فقط برای پول را تأیید نکرده و می‌سراید:

نیست دنیا بد، اگر کار کُنی	**بد شود گر عزم دیناری کنی**
هست دنیا بر مثال کشتزار	**هم شب و روز باید کشت و کار**
چند خواهی بود نه پخته نه خام	**نیک خواهی، کار می‌باید تمام**
هر که او در کار خود کامل بُوَد	**عاقبت مقصود او حاصل بُود**

«جیمز مور» کار کردن را نوعی تعهد می‌داند و می‌گوید:
از زندگی متوقع نباش، همه‌ی موهبت‌ها را به‌شما ارزانی داشته و شما در قبال آن موهبت‌ها، تعهداتی برای خود قائل شوید و سخت‌کار کنید!

«اوشو» نیز مانند عطار می‌اندیشد و می‌گوید:
بگذار هرکار تو مقدس باشد

هرکار را به‌گونه‌ای انجام بده
که گویی با او عشقبازی می‌کنی!
کاری را که می‌کنی چندان مهم نیست
مهم آن است که عاشق باشی،
و هوشیار
و با لذت آن را انجام دهی
کاری را که می‌کنی
چندان آن را عزیز بدار که گویی؛
به والاترین کار در آن لحظه دست‌زده‌ای!

«ناپلئون بناپارت» هم در تائید سخن عطار می‌گوید:
موفقیت نصیب کسانی می‌شود که بیش از همه، کار کرده‌اند و استقامت ورزیده‌اند!

اما «سهل‌ابن عبدالله تستری» درباره‌ی استفاده از فرصت‌ها می‌گوید:
فرصت، گران‌بهاترین اشیای توست، به‌گران‌بهاترین کارها صرف کن!

و «نگارنده» موفقیت بدون حضور خداوند را چنین می‌انگارد:
برای احراز موفقیت، نیازی به‌حضور فیزیکی خداوند نیست زیرا او حکیمانه همه‌ی ابزار لازم را در وجودمان نهادینه‌کرده است که عبارتند از: «عقل و عمل»

اما «رالف والدوامرسون» شجاعت را عامل موفقیت می‌داند و می‌گوید: **باکمک‌کمی شجاعت می‌توان راه بلندی را طی نمود!**

اما «گوته» شاعر آلمانی معتقد است:
کسی که دارای عزمی راسخ باشد، جهان را مطابق میل خویش تغییر می‌دهد!

و «نگارنده» می‌گوید: **موفقیت یعنی استفاده فرامناسب از زمان!**

و «علی علیه‌السلام» همچون روان‌شناسی ژرف‌نگر می‌گوید:

دنیا از آنِ انسان‌هایی است که بی‌وقفه تلاش می‌کنند و استقامت می‌ورزند!

اکنون پای صحبت «ادیسون» می‌نشینیم تا عامل موفقیت خود را برایمان بگوید: **تمام پیشرفت‌های عالمگیر خود را مدیون:**

کار بی‌وقفه، تفکر منظم و یادداشت برداری دقیق می‌دانم!

و «آنتونی رابینز» می‌گوید:

موفقیت، جایی فراتر از راحتی و آسایش تو قرار دارد

زیرا موفقیت بدون تلاش فقط در فرهنگ لغات یافت می‌شود!

و «لوئیز هی» در تأیید سخن رابینز می‌گوید:

بدون کار و تلاش، زیباترین فلسفه‌های جهان کمکی به‌شما نخواهد کرد!

«فردوسی» نیز در تأیید سخن لوئیز هی می‌سراید:

به کاری که تو پیش‌دستی کُنی   بدآید که کُندی و سُستی کنی

بدانگه که در کار سُستی کنی   همه رای ناتندرستی کنی

که چون کاهلی پیشه‌گیرد جوان   بماند منش پست و تیره روان

«جبران خلیل جبران» کار را نزدیکی با خدا می‌داند و می‌گوید:

آن گاه که از کاری سخت، خسته می‌شوی. خداوند در کنارت آرمیده!

و «نگارنده» همچون باغبانی کهن‌سال می‌گوید:

میوه می‌خواهی؟ از درخت برو بالا!

و «آرتورلبنان» در تأیید نگارنده‌ی باغبان می‌گوید:

از رفتن بالای شاخه‌ی درخت نترس، چون میوه در همانجا قرار دارد!

اما جالب است که بدانید «نگارنده» عامل موفقیت را با واژگان عجیبی بیان می‌کند. گوش کنید:

یگانه طریق موفقیت دو چیز است: «نخواستن و نتوانستن»

البته اگر «ن» اول آن را بردارید!

اما «ژوزف مورفی» معتقد است:

زمانی در کار خود موفق می‌شوی که از انجام آن لذت ببری!

و «نیچه» به‌جسارت و اشتیاق می‌پردازد و می‌گوید:

هیچ‌کاری بدون جسارت و روحیه‌ی مشتاق به‌موفقیت نخواهد رسید!

و «نگارنده» با آمار، سخن می‌گوید:

من و تو و انیشتین و شریعتی و زکریای رازی و ویلیام شکسپیر و محمدتقی جعفری و توماس ادیسون و علی‌اکبر دهخدا و همه انسان‌های موفق در طول تاریخ جملگی، به‌طور مساوی ۸۶۴۰۰ ثانیه در روز فرصت داشتیم! پس، مشکل کجاست؟

اکنون چند پرسش:

ـ به‌نظر شما کارمند موفق یعنی چه؟

. . . .

ـ آیا شما خود را کارمند موفقی می‌دانید؟ چرا؟

. . . .

ـ آیا تصور می‌کنید که موفقیت، رسیدن به‌آرزوها می‌باشد و محبوب دل مردم شدن؟ چرا؟

. . . .

ـ آیا تصور می‌کنید خانواده‌تان شما را کارمند موفقی می‌دانند؟

. . . .

ـ آیا تصور می‌کنید همکارانتان شما را کارمند موفقی می‌دانند؟ چرا؟

. . . .

ـ آیا مطالعه این بخش تأثیری بر شما گذاشت؟ چرا؟

ببینیم «بودا» راجع به‌کارمندان چه می‌گوید:

کار تو، شناخت و کشف دنیای کاری‌ات می‌باشد و پس از این شناخت باید با تمام وجود، خودت را وقف آن کنی!

اما «رالف والدوامرسون» در تأیید سخن بودا می‌گوید:

تمام سعی خود را به کار بگیر، آن‌گاه دنیا هم به‌تو کمک خواهد کرد!

«آبراهام لینکلن» موفقیت را در همت و تلاش می‌داند و می‌گوید:

مهم‌ترین عامل موفقیت تو، عزم و همت توست!

«آلبرت شوایتزر» اشتیاق در کار را عامل موفقیت و حتی شادی انسان می‌داند و خطاب به‌کارمندان می‌گوید:

من به‌سرنوشت تو آگاه نیستم اما چیزی که می‌دانم این است که در بین شما، تنها کسانی واقعاً شاد خواهند بود که هدف دارند و با اشتیاق کار می‌کنند و چگونگی خدمت کردن و خوب کارکردن را آموخته‌اند!

«نگارنده» آموختن را عامل موفقیت می‌داند و می‌گوید:

هرجا که هستی و هر کاری که می‌کنی، اگر بی‌وقفه و شتابناک در حال یادگیری هستی، پس موفقی!

«دیل کارنگی» عامل موفقیت را یک چیز می‌داند و می‌گوید:

یگانه عامل موفقیت نیروی انسانی در یک سیستم، سه عامل بیش نیست:

*** دقت * دقت * دقت**

صحبت از دقت شد، حکایت آتی را با دقت بخوانید:

«حکایت دقت»

«کلود برنار» دانشمند فرانسوی هنگام تدریس، اغلب شاگردانش را از عدم دقت در مشاهدات و تجربیات علمی سرزنش می‌کرد.

یک روز ظرفی پر از یک ماده شیمیایی بسیار بدمزه برداشت و گفت: «در مشاهدات، حتی از چشیدن بعضی از مواد شیمیایی نباید خودداری کرد» سپس انگشتی به‌محتوای بدمزه ظرف کرد و در دهان گذاشت و ظرف را به‌شاگردان رد کرد تا آنها هم آزمایش کنند.

همه دانشجویان مانند استاد آزمایش کردند و تعدادی نیز به‌حالت تهوع افتادند. وقتی ظرف به‌استاد رسید و این آزمایش تلخ به‌سختی به‌پایان رسید، «کلود برنار» با لبخندی گفت: «یک‌بار دیگر در اثر عدم دقت، اصل موضوع را متوجه نشدید. من انگشت دوم را در ظرف بردم و انگشت سوم را در دهان گذاشتم».

اما ممکن است بپرسید: اگر با همه‌ی تلاش خود درکاری شکست خوردیم آن‌گاه چه‌کنیم؟

و ما می‌گوییم: تمام این موارد را به‌طور کامل و جامع در کتاب «**لطفاً موفقیت را باور کنید**» آورده‌ایم ولی در این بخش اشاره‌ای گذرا به‌آن مطلب خواهیم داشت!

اما پرسیدید: «**اگر شکست خوردیم چه کنیم؟**»

اول به‌عامل اصلی و اساسی شکست گوش کنید:

شیشه نزدیک‌تر از سنگ ندارد خویشی

هر شکستی که به‌هرکس برسد از خویش است

خُب، خسته نباشید! عامل اساسی شکست را متوجه شدید؟

حالا پای صحبت «کاترین پاندر» می‌نشینیم، او می‌گوید:

نام دیگر شکست «درس‌های شگرف» است!

و «نگارنده» هم نام جدیدی برای شکست بیان می‌کند و می‌گوید:

نام دیگر شکست «فرصت‌سوزی» است!

و «توماس‌مان» هم، نام دیگری بر شکست می‌گذارد و می‌گوید:

نام دیگر شکست «عقب‌نشینی» است!

و «برایان ترسی» معتقد است:

شکست متعلق به‌دوگروه است:

*** یک‌گروه کسانی که فکر می‌کنند از پس هرکاری برمی‌آیند!**

*** یک‌گروه دیگر که خلاف آن را تصور می‌کنند!**

و «پیامبر اکرم (ص)» عدم شکست را در استواری می‌بینند و می‌فرمایند:

انسان با ایمان همچون کوه استوار است!

اما «بوسکالیا» ترس از شکست را بدتر از شکست می‌داند و می‌گوید:

این شکست نیست که شما را می‌کُشد بلکه ترس از شکست است!

و «آندرومتیوس» شکست خوردگان را تقسیم می‌کند و می‌گوید:

شکست خوردگان دوگروهند:

*** آنها که فکر کردند اما عمل نکردند!**

*** آنها که عمل کردند اما پیشاپیش فکر نکردند!**

و «ریچارد کالسون» معتقد است:

تعداد کسانی که شکست خورده‌اند با تعداد کسانی که کار را نیمه‌کاره رها کرده‌اند رابطه‌ای مستقیم دارد!

یادت باشه:

حتی با سقوط خود درست برخورد کن

به جای آنکه نقطه سقوط را نفرین کنی

اول سعی کن بفهمی چه چیزی باعث سقوط تو شد!

«توماس ادیسون» تعبیر زیبایی از شکست دارد و می‌گوید:

آنقدر شکست خوردم تا آموختم که شکست را چگونه شکست بدهم!

«علی علیه‌السلام» شجاعانه راجع به‌شکست صحبت می‌کنند و

می‌گویند: **از شکست مگریز، به‌او حمله کن!**
اکنون پای شنود خاطراتی از افراد شکست‌ناپذیر می‌نشینیم:

«نخستین معلم نابینا!»

محمد خزائلی: من در سال ۱۲۹۴ خورشیدی در شهرستان اراک به‌دنیا آمدم. پدر و مادرم مرا «محمد» نامیدند.

در ۸ سالگی به‌بهانه‌ی بیماری آبله از دو چشم نابینا شدم با هر مشکلاتی بود به‌مکتب‌خانه رفتم در آن روزها در مکتب‌خانه‌ها قرآن و گلستان و بوستان سعدی را درس می‌دادند.

من در مدت دو سال قرآن مجید را حفظ کردم. سپس خدمت «آقا شیخ تقی ملبوسی» رسیدم و در محضر ایشان صرف و نحو عربی را به‌طور کامل یاد گرفتم و با فلسفه و منطق آشنایی پیدا کردم.

در سال ۱۳۰۸ خورشیدی روانه دبیرستان شدم و بعد از امتحان ورودی مشغول به‌تحصیل شدم.

پدرم قول داد که اگر دوره اول دبیرستان را با موفقیت طی کنم مرا به‌تهران بفرستد. من هم در امتحان موفق شدم ولی چون نابینا بودم و حتماً نیاز به‌یک همراه داشتم و پدرم نمی‌توانست هزینه‌ی سنگین آن را پرداخت نماید در تفرش ماندم و با شرکت در انجمن جوانان مدرسه‌ی آمریکایی اراک به‌نام «آدونیستها» زبان انگلیسی را تا حد ممکن فراگرفتم.

در سال ۱۳۱۳ خورشیدی به‌عنوان معلم قرآن در وزارت فرهنگ اراک مشغول شدم.

در سال ۱۳۱۴ خورشیدی تدریس ریاضیات کلاس‌های ششم ابتدایی به‌من سپرده شد.

در همان سال، اولین آموزشگاه شبانه را در اراک دایر کردم.

در سال ۱۳۲۴ موفق به‌اخذ لیسانس در رشته‌ی معقول از دانشگاه

شدم.

در سال ۱۳۲۴ خورشیدی به‌تهران آمدم و بنا به‌توجه خاص وزیر وقت فرهنگ، تدریس در دبیرستانهای تهران را آغاز کردم.

سپس آموزشگاهی به‌نام «کانون فرهنگی پارس» در چهارراه سرچشمه تهران دایر کردم و شبانه‌روزی به‌عنوان یک معلم نابینا مشغول به‌تدریس شدم. در این مدت از خدای خود شاکر بودم که علی‌رغم نابینایی توانستم در مقام یک معلم به‌جوانان کشورم خدمت کنم.

من در ۱۵ ـ خرداد ـ ۱۳۵۳ خورشیدی ـ در سن ۵۹ سالگی ـ از خاک به‌خدا هجرت نمودم.

می‌خواهم گریبان سرنوشت را بگیرم، او نمی‌تواند سرم را در برابر زندگی خم کند، پیروزی از آن من خواهد بود!

«بتهوون»

«استاد موسیقی، اما ناشنوا»

لودویک. فان. بتهوون: من در روز ۱۶ دسامبر سال ۱۷۷۰ میلادی در شهر «بُن» در یک خانه‌ی محقر و فقیر به‌دنیا آمدم.

مادرم خدمتکار مردم بود و پدرم خواننده‌ی مشروب‌خواره‌ای بیش نبود. ولی از ۴ تا ۹ سالگی زیر و بم موسیقی را به‌من آموخت.

و من با آنکه از فقر به‌شدت در رنج بودم و مجبور به‌کار کردن در خارج از خانه بودم هر لحظه و هر لحظه به‌نُت‌های موسیقی می‌اندیشیدم.

سالها گذشت....

سالهایی پررنج و پردرد اما موسیقی در قطره‌قطره خون من نجوا می‌کرد من در ۱۷ سالگی یعنی در سال ۱۷۸۷ میلادی به‌شهر «وین» که در آن روزگار مرکز موسیقی جهان بود رفتم و با استاد موسیقی «موتسارت» آشنا شدم و با شوق فزاینده‌ای از او هر لحظه می‌آموختم.

اما مقرر چنین بود که رنج‌ها مرا رها نکنند!

بناگه مادرم مُرد!

و من به‌ناچار از کار هنری دست کشیدم و به‌خانه برگشتم و پذیرای فقدان پدرم که سالها پیش رفته بود و مادرم شدم و مجبور بودم برای هزینه‌ی زندگی دو برادرم به‌شدت کار کنم!

پس از دو سال رنج فزاینده در سال ۱۷۹۴ میلادی برای بار دوم راهی «وین» شدم. اما با نهایت تأثر دریافتم که «موتسارت» فوت کرده است. اما ناامیدی در کارم نبود و موسیقی در ذره‌ذره وجودم جاری بود. در آنجا با «هایدن» آشنا شدم و او به‌مدت دو سال رهبری ارکستر موسیقی دربار «لیخنوسگی» را به‌من سپرد.

در سال ۱۸۰۰ میلادی به‌بهانه‌ی عاشقی «سونات مهتاب» را برای «جولیتا کویچیاردی» ساختم.

اما، درد و داغ و دریغ و دوری، یاران همیشه‌ی من بودند.

و این‌بار علاوه بر آن که نتوانستم عشق خود را برای همیشه در کنار تنهایی‌هایم داشته باشم مصیبت تازه‌ای برایم رُخ داد:

بیماری شدید معده و صدا کردن گوش‌هایم که پزشکان نتوانستند چیزی بفهمند و من در سن ۳۲ سالگی به‌کلی ناشنوا شدم و این در زمانی بود که سمفونی نهم را می‌نگاشتم که حتی یک نت آن را نمی‌توانستم بشنوم! چه دردی بدتر از این می‌توانست نصیب من گردد!

اما با اراده‌ای راسخ این بدبختی را هم تحمل نمودم و گفتم: «به‌راستی امروز، من خدمت عظیم خود را به‌پیشگاه الهه‌ی هنر آغاز کرده‌ام!»

من در نهایت رنج و فقر، بیماری، بی‌غذایی و در نهایت بی‌دارویی در سال ۱۸۲۷ میلادی بعد از به‌تماشا نشستن ۵۷ خزان، حیات زمینی را بدرود گفتم. بعدها فهمیدم که استعداد هنرمندان تنها پس از مرگ آنهاست که تغییر نام می‌دهد و «نبوغ» می‌نامند.

اما اکنون که می‌اندیشم، علت تمامی رنجهایم را می‌فهمم:
«من آمدم تا خداوند به‌بشریت بگوید که یک ناشنوا می‌تواند موسیقی‌دانی بزرگ گردد!»

برای موفق شدن باید «بخواهید»
برای خواستن باید «انتخاب» کنید
برای انتخاب‌کردن باید «تلاش» کنید
برای تلاش‌کردن باید «اشتیاقی سوزان» داشته باشید!

«دارل روترفورد»

«حکایت استاد روشن‌دل»

طاها حسین: من در سال ۱۸۸۹ میلادی در روستای «عزبه» در شهر مفاقه‌ی مصر به‌دنیا آمدم.

هفتمین فرزند یک کارمند شرکت قند و شکر در شهر قاهره بودم و شش فرزند بعد از من بود.

در سه سالگی بر اثر معالجه‌ی اشتباه پزشکان مصری کور شدم.

اما من تجسم عینی تجمیع «خواستن و توانستن» بودم.

لذا تصمیم گرفتم شروع به‌تحصیل نمایم مانند بقیه‌ی انسانها.

از ۶ سالگی با عزم و اراده‌ی پولادین به‌تحصیل پرداختم و در ۱۳ سالگی به‌دانشگاه «الازهر» رفتم و ضمن تحصیل صرف و نحو، منطق، ادبیات، فقه و اصول. در مدارس شبانه به‌فراگیری زبان فرانسه پرداختم.

در سال ۱۹۰۸ میلادی به‌دانشگاه «الاهلی» رفتم و در سال ۱۹۱۵ میلادی رساله‌ی دکترین خود را با عنوان «یادواره‌ی ابوالعلا مصری» تقدیم و موفق به‌اخذ مدرک دکترای ادبیات در سن ۲۶ سالگی شدم!

سپس به‌دانشگاه سوربن فرانسه رفتم و از کلاس درس پروفسور

«لولی ماسینیون» بهره بسیاری جستم اما در میان درس دانشگاهی، زبان لاتین و یونانی را آموختم. سپس با دختری فرانسوی به‌نام (سوزان) ازدواج کردم.

در سال ۱۹۱۸ میلادی رساله‌ی دکترای من در مورد فلسفه‌ی اجتماعی «ابن‌خلدون» با درجه‌ی ممتاز از طرف هیئت داوران دانشگاه سوربن پذیرفته شد. در سال ۱۹۱۹ میلادی به‌کشورم «مصر» بازگشتم.

در سال ۱۹۲۴ میلادی بنا به‌دعوت دانشگاه «الاهلی» در آنجا در کسوت استادی به‌تدریس پرداختم.

در سال ۱۹۵۰ میلادی بعد از آنکه سال‌ها معاون آموزش و پرورش بودم به‌وزارت آموزش و پرورش برگزیده شدم.

و در آنجا به‌شعار خودم در خصوص آموزش رایگان برای همه عینیت بخشیدم. در این میان کتاب‌های زیادی از جمله: علی و فرزندانش - سیره‌ی نبوی - فی الشعر الجاهلی - فی‌الصیف - مرآت‌الاسلام و... نگاشتم. که از این میان کتاب علی و فرزندانش را بسیار دوست دارم. فکر می‌کنم من اولین وزیر نابینای آموزش و پرورش در جهان بودم.

من در سال ۱۹۷۳ میلادی در سن ۸۴ سالگی به‌سوی حضرت دوست هجرت نمودم!

ما زنده برآنیم که آرام نگیریم　موجیم که آسودگی ما، عدم ماست

«ابوطالب کلیم»

«شریعتی» در تایید شعر ابوطالب کلیم می‌گوید:

من ساحل نیستم، موجم! هستم اگر می‌روم، گر نروم نیستم!

«معلمی برای من افتخار است!»

دکتر محمد معین: من در روز دوشنبه نهم اردیبهشت‌ماه ۱۲۹۷ خورشیدی در محله‌ی زرجوب رشت به‌دنیا آمدم. «ابوالقاسم

معین‌العلماء» پدرم که روحانی بود در زمان کودکی‌ام مُرد.

در نتیجه «محمدتقی معین‌العلماء» پدربزرگم که از بزرگان و علمای دین و دانش شهرستان رشت بود نگهداری مرا به‌عهده گرفت. من در مکتب‌خانه و مدرسه بسیار درخشیدم و تصدیق ششم نهایی را پس از حدود دو سال اخذ کردم و در هفت سالگی به‌دبیرستان رفتم که به‌دلیل کوچکی سنم مرا به‌دبیرستان راه ندادند پدربزرگم تاریخ تولدم را با تعویض شناسنامه تغییر داد سپس به‌دارالفنون رفتم و با نمراتی عالی در کمترین زمان ممکن دیپلم خود را گرفتم.

در سال ۱۳۱۰ دانشجوی دانشسرای عالی شدم و دوره سه ساله آن را با بهترین نمرات به‌پایان رسانیدم و در ۱۶ سالگی موفق به‌اخذ لیسانس ادبیات و فلسفه شدم. بعد از طی دوره سربازی و ازدواج در سن ۲۴ سالگی موفق شدم اولین دکتر ادبیات فارسی در ایران بشوم.

سپس همکاری خود را با علامه دهخدا در خصوص «لغت‌نامه دهخدا» آغاز کردم و بعد از مرگ او وصی ادبی او شدم در باب تمام کردن لغت‌نامه! سپس دست به‌تهیه فرهنگ معین زدم که در سال ۱۳۳۸ خورشیدی چاپ آن آغاز گردید! من در طول شبانه‌روز بیش از چهار ساعت نمی‌خوابیدم و یکی از افتخاراتم این است که در کسوت معلمی به‌فرزندان این مرز و بوم خدمت کرده‌ام! سپس وصی ادبی یار نادیده‌ام نیمایوشیج شدم! در تاریخ ۱۳ ـ تیرماه ـ ۱۳۵۰ خورشیدی بعد از یک دوره‌ی طولانی بیماری رخت خسته‌ی خویش را بر خاک نهادم و از فرش به‌عرش هجرت کردم و هنوز بر این اعتقادم که؛ «معلمی افتخار است!»

«دارل روترفورد» بعد از خواندن این حکایات چنین نتیجه‌گیری می‌کند:

آنچه را که می‌توانید انجام دهید

یا در رویای انجام دادن آن هستید، شروع کنید

شجات در خود،

نبوغ، توانمندی، شکست‌ناپذیری و معجزه را به‌همراه دارد!

«لانگ‌فلو» هم بعد از مطالعه زندگی مردان بزرگ می‌گوید:

اوج‌گرفتن مردان بزرگ، یک پرواز اتفاقی نبوده است
آنها با تلاش و تحمل دشواری‌ها، زمانی که دیگران در خواب بودند،
شبانه به‌سمت بالا اوج گرفته‌اند!

اما «دبی آوری» اندوه شکست را بی‌حاصل می‌داند و می‌گوید:

وقت گرانمایه را در اندوه آنچه باید می‌شد
بر باد مده!
بر آنچه اکنون انجام می‌دهی
و آنچه در آینده می‌خواهی انجام دهی
اندیشه کن!
و نیز بر لغزش‌هایی که گمان می‌کنی داشته‌ای میندیش.
از آنها بیاموز!

اما «فردوسی» شکست را «دیرایستی» می‌پندارد و می‌سراید:

بپوش و بنوش و به‌دیگر بده — برای پسین روز چیزی بِنه
مبادا که در دهر دیرایستی — مصیبت بُوَد پیری و نیستی

اما چند پرسش:

ــ آیا تاکنون در زندگی شکست خورده‌اید؟ چرا؟

....

ــ آیا اصولاً خود را آدم شکست خورده‌ای می‌پندارید؟ چرا؟

....

ــ آیا می‌توانید دلائل شکست خود را فهرست‌وار بنویسید؟

....

ــ آیا تصور می‌کنید چگونه می‌توان در مقابل شکست ایستاد؟

. . . .

ــ آیا مطالعه این بخش تأثیری بر تفکر شما داشت؟ چرا؟

. . . .

اکنون از شما می‌پرسیم: چگونه می‌توان دقیق و ژرف‌نگر و منضبط و ساعی و کوشا و پرتلاش بود؟ زیاد فکر نکنید. برایتان می‌گوئیم:

همه این مسائل صرفاً با بکارگیری خِرد انجام‌پذیر می‌باشد زیرا که خِرد و آگاهی پایه و اساس اصلی در تمام مراحل زندگی می‌باشد.

«نگارنده» معتقد است:

خِرد و خردمندی بهانه‌ی اصلی آفرینش انسان است!

«پیامبر اکرم (ص)» می‌فرمایند:

خرد، در دل، مانند چراغ است در خانه!

و نخستین آفریده‌ی خداوند خِرد است!

«ژان ژاک روسو» اندیشمند فرانسوی نیز معتقد است:

خداوند حکیمانه خِرد را به‌بشر ارزانی داشت و بدین طریق از هرگونه پرسش و پاسخی در آینده خود را مصون داشت!

«امام کاظم (ع)» نیز می فرمایند:

خرد، هدیه‌ی خداوند است!

اما اکنون این پرسش پیش می‌آید که خرد یا عقل در همه انسان‌ها یکسان است؟

«آلکسیس کارل» به‌این پرسش، پاسخ می‌دهد:

خداوند پیوسته عقل و شعور را به‌طور یکسان به‌انسان‌ها ارزانی داشت!

اما ممکن است بپرسید چگونه می‌توان خرد را پرورش داد و آن را افزون نمود؟

«علی علیه‌السلام» به‌این پرسش پاسخ می‌دهد:
تو با خردت سنجیده می‌شوی، پس آن را با دانش پرورش‌ده!
«کاترین پاندر» نیز در تأیید سخن امیرالمؤمنین می‌گوید:
یگانه تفاوت بین انسان و حیوان یک چیز است: خرد!
«امام رضا (ع)» کلام زیبایی درباب خرد دارند و می‌گویند:
هرکه بنگرد، بفهمد و هرکه فهمید، خردمند شود!
اما بد نیست که برای درک بهتر حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت فهم»

مردی در آب افتاده بود و دست و پا می‌زد و با فریاد و فغان کمک می‌طلبید. شخصی که از آن نزدیکی می‌گذشت پرسید: «چرا این همه داد و فریاد می‌کنی؟» مرد جواب داد: «شنا نمی‌دانم»
آن شخص گفت: «من هم شنا نمی‌دانم ولی این‌قدر فریاد نمی‌زنم!»

اما «جک کانفیلد» معتقد است هرکسی نمی‌تواند بفهمد و می‌گوید:
مردم دو گروهند:

*** یک گروه نمی‌توانند بفهمند!**

*** یک گروه هم نمی‌توانند نفهمند!**

اکنون پای پرسش خداوند می‌نشینیم که در قرآن (سوره زُمَر آیه ۸) می‌پرسد: **آیا آنان که می‌دانند با آنان که نمی‌دانند برابرند؟**
«امانوئل جانسون» در تفاوت بین انسان و فرشته می‌گوید:
من معتقدم که یگانه تفاوت و امتیاز بین فرشته و انسان، عقل است و این چیزی است که مورد رشک فرشتگان است!
اکنون حکایت جالب آتی را بخوانید:

«حکایت خِرد»

شخصی نزد پیامبر آمد و پرسید: «ای رسول‌الله از میان دو انسان که یکی شب‌ها می‌خوابد و یکی شب‌ها را به‌عبادت می‌گذراند کدامیک برتر هستند؟»

پیامبر فرمود: «آنکه با خردتر است، زیرا هر که خردمندتر باشد، در دنیا و آخرت برتر است!»

«آلبرت انیشتین» تفاوت بین عاقل و جاهل را چنین بازگو می‌کند:

تفاوت زیادی بین عاقل و جاهل نیست زیرا عاقل فقط یک کار می‌کند و آن «اندیشیدن» است!

و «علی علیه‌السلام» نیز با تأسف می‌گویند:

هیچ فقری، بدتر از فقر عقل نیست!

«کنفوسیوس» با نگاهی نازک به‌خردمند می‌گوید:

خردمند، نه انسان را هدر می‌دهد و نه سخن را!

اما «پل ژاکو» خرد و تفکر را با کُل هستی برابر دانسته و می‌گوید:

در پهنه‌ی کره زمین، هیچ چیز بزرگ و ارجمندی نیست مگر «انسان» و در انسان هیچ چیز بزرگ و ارجمندی وجود ندارد مگر «عقل»!

اما «امام کاظم (ع)» برای خرد نیز دلیل می‌طلبد و می‌گوید:

برای هرچیزی دلیلی باید و دلیل خردمند، تفکر است و دلیل تفکر، خاموشی!

اما «ویل دورانت» رابطه‌ی تفکر و جهل را چنین می‌پندارد:

تفکر، کشف تدریجی نادانی و جهل است!

و «ژوزف مورفی» تفکر را تشبیه به‌چتر نجات کرده و می‌گوید:

«فکر» مثل چتر نجات است، فقط وقتی عمل می‌کند که باز شده باشد!

اما «امام رضا (ع)» عقل را دوست آدمی می‌داند و می‌گوید:

دوست هر کس عقل او و دشمنش جهل اوست!

ولی «پرمودا باترا» سخن جالبی داردگوش کنید:

وقتی همه مانند هم فکر می‌کنند، مفهومش آن است که هیچ کس فکر نمی‌کند!

اما «علی (ع)» تفکر را بهترین عادت دانسته و می‌گوید:

نیکوترین عادت، تفکر است زیرا حکمت و دانش زاییده‌ی تفکر است!

و «نگارنده» اندیشیدن را با خوشبختی برابر می‌داند و می‌گوید:

اگر می‌خواهید خوشبختی و سعادت را حس کنید و فردای سبز را به‌تماشا بنشینید، امروز فقط یک کار را انجام دهید: اندیشیدن!

اما «انیشتین» سخت‌ترین کار را چنین بیان می‌کند:

فکر کردن، سخت‌ترین کار بشر است!

و «پیامبر (ص)» در رابطه با اندیشه و سخن می‌فرمایند:

کسی که اندیشه‌اش کم باشد، سخنش فراوان است!

اما «نیچه» با نگاهی انتقادگونه می‌گوید:

بیشتر مردم خود را با هر کاری خسته می‌کنند، غیر از اندیشیدن!

و «علی(ع)» همچون جامعه‌شناسی، با تأسف می‌گوید:

چه مرگ عظیمی است، جهل!

و «افلاطون» دلیل گرفتاری انسان را چنین بیان می‌کند:

گرفتاری انسان‌ها از جهل نیست، از تنبلی است!

لطفاً خود را در شعر «امام فخر رازی» که برایتان می‌خوانیم، بیابید:

آن کس که بداند و بداند که بداند

اسب شرف از گنبد گیتی بجهاند

وآن کس که بداند و نداند که بدانـد

بیدار کنیدش که بسی خـفته نـماند

و آن کس که نداند و بداند که نداند

لنگان خرک خویش به‌منزل برساند

وآن کس که نداند و نداند که ندانـد

در جـهل مـرکب اَبَـدُالدَّهْـر بـماند

«حکایت برتری اندیشه»

روزی «پیامبر اکرم (ص)» به‌مجلسی وارد شد و مشاهده کرد در یک طرف آن دعا می‌خواندند و در یک طرف دیگر بحث می‌کردند و می‌اندیشیدند و پیامبر که ارزش خاصی برای تفکر و اندیشیدن قائل بود بی‌درنگ به‌گروه دوم پیوست!

اکنون به‌این پرسش‌ها پاسخ دهید:

ـــ آیا شما خود را کارمند دانا و خردمندی می‌دانید؟ چرا؟

....

ـــ اگر همین فردا بمیرید در مراسم شما، مدیرتان چه می‌گوید؟ چرا؟

....

ـــ آیا فکر می‌کنید همکارانتان از مرگ شما خیلی متأثر می‌شوند؟ چرا؟

....

ـــ آیا تصور می‌کنید همکارانتان شما را فرد خردمندی می‌دانند؟ چرا؟

....

ـــ فکر می‌کنید چگونه می‌توان دانایی و خرد و آگاهی خود را افزایش دهید؟ چرا؟

....

خُب، برای تنوع هم که شده حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت مرد جاهل»

مردی چندین بار به‌قاضی مراجعه و درخواست دیدار با قاضی را کرد قاضی که با ازدحام مراجعین مواجه و کارهای زیادی برای رسیدگی به‌امور مردم را داشت بسیار عصبی و خسته بود مرد را به‌حضور پذیرفت و گفت: «اکنون مشکلت را بگو!»

مرد جاهل با گلایه گفت: «من چندین روز است که کار مهمی دارم و مراجعه... قاضی وسط حرفش پرید و گفت: «می‌بینی که سرم شلوغ است حال مشکلت را بگو»

مرد گفت: «من از کسی شکایت دارم» قاضی پرسید: «چرا؟»

مرد گفت: «یک هفته پیش که با هم درگیری لفظی داشتیم به‌من گفت: «گُه مخور»

قاضی که به‌شدت خشمگین شده بود با عصبانیت گفت: «غلط کرده، تو برو کارت را بکن!»

«عطار نیشابوری» نیز درباره خردو عقل چنین می‌سراید:

هر که را با عقل همراهی بُوَد — دیدنش از ماه تا ماهی بُوَد
هر که را عقل و حیا همراه اوست — آدم معنی دل همراه اوست
هرکه دارد عقل و دین همراه اوست — خود مقام فضل منزلگاه اوست
عقل با علم و حیا چون صبح شد — سینه‌ها روشن از او چون شمع شد
روْ تو از بی‌عقل و نادان کن کنار — تا چو حیوان می نباشی در قطار
عقل با علم و حیا همخانه شد — هم می و میخانه و جانانه شد

«بی‌پیماستر» دانایی را درک جهل می‌داند و می‌گوید:

اولین گام در راه آگاهی، درک جهل است!
و درک جهل یعنی در نیمه راه خرد هستی!
و «نگارنده» از حادثه‌ای حیرت‌انگیز خبر می‌دهد:
عقل و عزم و عشق، چو همراه شوند
حیرت‌انگیزترین حادثه را می‌سازند!
برای رفع خستگی حکایت نمکین آتی را با هم می‌خوانیم:

«حکایت عقل»

روزی لقمان از راهی می‌گذشت، دید مردی لب جوی آبی دَمَر افتاده و مشغول آب خوردن است.
لقمان گفت: «ای مرد این‌طور آب نخور»
مرد سرش را بلند کرد و گفت: «چرا؟»
لقمان گفت: «چون عقلت کم می‌شود»
مرد پرسید: «عقل چیه؟»
لقمان گفت: «هیچی با تو نبودم کارت را بکن»

اکنون دانستیم که اولین ابزار در کار و در همه امور فقط یک چیز است: تفکر و اندیشه!
اما «آدام اسمیت» به‌مدیران جهت انتخاب کارمندانشان می‌گوید:
فقط کارمندی را انتخاب کن که هر روز از خود بپرسد:
چرا به‌اداره می‌آیم؟ و چرا کار می‌کنم؟ و چرا این کار را می‌کنم؟
«لئو بوسکالیا» معتقد است: **موفقیت یک انسان به‌عنوان یک نیروی انسانی به‌سه عامل بستگی دارد: تلاش ـ قناعت ـ صبوری!**
«نگارنده» معتقد است: **برای کارمند موفق شدن، فقط بااین عبارت**

خداحافظی کنید: «باشه فردا»

«سامرست موآم» می‌گوید:

راه را راهبر خود قرار مده
بلکه، راهی ناپیموده را آغاز کن
و از خود راهی بجای بگذار!

اما از یاد نبریم که «ادب» نیز یکی از عوامل موفقیت در کار می‌باشد به‌طوری که «علی علیه‌السلام» در این‌باره می فرمایند:

همه چیز محتاج عقل است و عقل، محتاج ادب!

حتماً روزی که شما برای اولین‌بار پشت میز نشستید خیلی نگران و ملتهب بودید و اعتماد به‌نفس خود را از دست داده بودید نمی‌دانستید از کجا باید شروع کنید و عرق سردی بر پیشانی‌تان نشسته بود.

برای قوّت قلب شما کارمند جوان، «کولین مک‌کارتی» می‌گوید:

اگر از قلب دشواری‌ها گذر نکنی
هرگز قدرت و توان نیابی.
اگر لحظه‌ها را قدر بدانی
به‌جست و جو و تکاپو برخیزی.
و بدان
که از شاخه‌های‌بارور زندگی
تنها آنقدر خواهی چید
که دست فراز آری!

اما ممکن است بعد از مدت کوتاهی مست غرور شوید و جواب سلام دیگران را هم نگویید.

«علی علیه‌السلام» در این خصوص می فرمایند:

خردمند، خود را از پنج مستی دور نگه می‌دارد:

*** مستی جوانی ‏ ‏ * مستی قدرت ‏ ‏ * مستی دانش**

*** مستی ستایش ‏ ‏ * مستی ثروت.**

«اسیری مشهدی» برای کارمندان جوان که خیلی زود اسیر زیرمیزی و رشوه و... که اخیراً حق‌المشاوره، حق‌المساعده و... نامگذاری شده، می‌شوند چنین می‌سراید:

چو مَحرم شدی ایمن از خود مباش

که مَحرم به‌یک نقطه مُجرم مـی‌شود

پس هروقت خواستید اسیر حق‌المساعده و... شوید به‌این فکر کنید که روزی شما را با دستبند از اداره بیرون می‌برند...!

هرچند که به‌قول «دکتر شریعتی»:

هر عملی که عمومیت پیدا کند، مشروعیت هم پیدا می‌کند!

در اینجاست که برایتان می‌سرائیم:

کاری مکن ای دل که شوی باز پشیمان

چون سود نـدارد سـرانگشت گـزیدن

«لوئیزهی» برایتان می‌گوید: **این میل شماست؛**

می‌توانید امشب دست از پا خطا کنید و فردا تأسف آن را بخورید!

فراموش نکنید: **این نَفْس شماست که فریبتان می‌دهد!**

«نظامی گنجوی» فرمان رندان برنفْس را بهشت می‌داند و می‌سراید:

گر نَفَسی نَفْس بـه‌فرمان تـوست

کفش بیاور که بهشت، آنِ توست

و «شیخ اجل سعدی» قربانیان نَفْس را چنین می‌سراید:

خُرما نتوان خورد از این خار که کِشتیم

دیبا نتوان بافت از این پشم که رِشتیم

می‌سراید:

هیچ گندم‌کاری و جو بَر دهد؟ دیده‌ای اسبی که کُره خر دهد؟
لقمه، تخم است و بَرَش اندیشه‌ها لقمه، بحر و گوهرش اندیشه‌ها
زاید از لقمهٔ حلال اندر دهان میل خدمت، عزم رفتن آن جهان
لقمه‌ای کان نور افزود و کمال آن بُوَد آورده از کسب حلال

«داستایوسکی» عمل خلاف را موکول به‌عدم وجود خدا می‌داند و می‌گوید: **اگر خداوند را از دنیا حذف کنیم هر عملی جایز است!**

و «حمید مصدق» با تأسف می‌گوید:

گیرم که آب رفته به‌جوی آید
با آبروی رفته،
چه باید کرد؟

و «حافظ»، معاش پاک را چنین می‌پندارد:

دلا معاش چنان کن که گر بلغزد پای
فرشته‌ات به‌دو دست دعا نگه دارد

اما تاکنون به‌یک مسئله فکر کرده‌اید؟

وقتی انسان مثلاً دستش کمی می‌سوزد بعد از چند روز کاملاً خوب می‌شود.

ولی وقتی روحش از عمل زشتی ناراحت می‌شود نه می‌تواند بخورد و نه می‌تواند خوب بخوابد، شب که می‌شود از این پهلو به‌آن پهلو می‌چرخد و این، دردش از هر سوختن جسمی بیشتر است.

شاید در طول عمر خویش چند بار دچار این حالت شده‌اید. برای درک کامل آن به‌حکایت آتی گوش می‌سپاریم:

«حکایت آتش جهنم»

عالمی به‌یکی از شاگردانش می‌گوید: «برو آتش گداخته‌ای بیاور تا

قلیان را چاق کنیم»
شاگرد می‌پرسد: «آتش گداخته از کجا؟»
عالم کمی مکث می‌کند و می‌گوید: «برو از جهنم آتش بیاور زیرا شنیده‌ام آتش‌های گداخته‌ای دارد.»
شاگرد می‌رود و بعد از ساعتی می‌آید و می‌گوید: «استاد! تمام جهنم را گشتم ولی آتشی در آن نیافتم زیرا که دیدم هرکس در آتش خویش می‌سوخت!»

حتماً تاکنون شنیده‌اید افرادی که دست به‌خلاف یا خطایی می‌زنند و گمنام می‌مانند بعد از مدتی خود را تسلیم قانون می‌کنند!
می‌دانید چرا؟ به خاطر همان آتشی است که آن شاگرد گفت **«هرکس به‌آتش خویش می‌سوخت!»**
و افسوس که بیشترین مردم از لذتی که «سعدی» از آن سخن می‌گوید، بی‌خبرند!گوش کنید:

اگر لذت ترکِ لذت بدانی
دگر شهوت نَفْس لذت نخوانی

حالا به‌پرسش‌های آتی پاسخ دهید:

ـــ به‌نظر شما انسان چگونه فریب نفس را می‌خورد؟ چرا؟

....

ـــ آیا شما تاکنون فریب نفس خود را خورده‌اید؟ چرا؟

....

ـــ چگونه می‌توان در مقابل فریب نفس ایستاد؟

....

«مولوی» سخن زیبایی در این خصوص دارد و می‌سراید:

لطف و سالوس جهان، خوش لقمه‌ای است
کمترش خور، کان پُر آتش لقمه‌ای است
آتش پنهان و ذوقش آشکار
دودِ او ظاهر شود پایان کار

اما فراموش نکنید:

ما به‌دنیا آمده‌ایم تا با زندگی کردن «قیمت» پیدا کنیم.
نه آنکه به‌هر «قیمتی» زندگی کنیم!

خانم و آقای کارمند عزیز! خوب گوش کنید:

هر سرانجام خوب بستگی به‌سرآغاز خوبی دارد!

چنانچه «مولانا» هم در تأیید سخن نگارنده می‌سراید:

هرکه آخِربین‌تر مسعودتر
هرکه آخوربین‌تر مطرودتر

خانم و آقای کارمند عزیز!

لطفاً تفاوت «انسان آخِربین» را با «آدم آخوربین» بفهمید!

اگر سری به‌زندان‌ها بزنید در آنجا کارکنانی را می‌بینید که می‌خواستند با آسانسور و یک شبه به‌موفقیت برسند اما نمی‌دانستند

موفقیت یک شبه، نیاز به‌تلاش بیست ساله دارد!

لطفاً به‌این مهم توجه لازم را بفرمایید، متشکرم.

اکنون پای صحبت «شری هاوس هولدر» می‌نشینیم:

عقاب فاتح قله‌های زندگی باش
و مسافر صبور دشت‌های بی‌کران آن
و هم بدین‌سان است که واژه‌های «کار» و «زندگی»
معنای اصیل خویش را می‌یابند

و گلبوته‌های تلاش تو به گُل می‌نشینند.
و بدان که در امتداد هر راه که برمی‌گزینی همواره دشواری در کمین است
که زندگی اگر نام آسانی داشت
دیگر برزمین، تلاش معنای خویش را از کف می‌داد!

و «دارل روترفورد» در بیان قدرت انسان می‌گوید:

بزرگ‌ترین هراس نَفْس درون شما این است که شما بفهمید تا چه اندازه قدرتمند هستید!

اگر پای صحبت کارمندان بنشینیم جملگی گلایه از کار زیاد و حقوق کم دارند.

و «سلیمی تهرانی» شعر جالبی در این‌باره دارد. گوش کنید:

چو مزد کافی از دولت ندارد — توان و رامش و صولت ندارد
رشا و اختلاسی پیش آرد — که تا وجهی به‌چنگ خویش آرد
از این‌رو کار دولت بس خراب است — تمام نقشه‌ها نقش برآب است!

اکنون ببینیم بطور تقریبی یک کارمند چند ساعت کار می‌کند؟ نگاهی می‌کنیم به:

«یک روز کاری یک کارمند»

یک کارمند در طول روز می‌بایستی هفت ساعت و سی دقیقه کار کند که اگر آن را برحسب دقیقه حساب کنیم می‌شود:

دقیقه در روز ۷/۳۰×۶۰ = ۴۵۰

اکنون حساب می‌کنیم که این ۴۵۰ دقیقه چگونه می‌گذرد:

تأخیر روزانه ⇐ ۱۰ دقیقه

چای نوشیدن ⇐ ۱۰ دفعه ⇐ هر دفعه ۱۰ دقیقه ⇐ ۱۰۰ دقیقه

دستشویی ⇐ ۸ دفعه ⇐ هر دفعه ۵ دقیقه ⇐ ۴۰ دقیقه

نهار + عبادت و استراحت ⇐ ۶۰ دقیقه

گفت وگو با همکاران درباره:

- سریال دیشب تلویزیون
- فوتبال
- اخبار سیاسی
- اخبار ورزشی
- انتقاد از مدیر و سازمان
- تولید یا گوش کردن به‌شایعات
- بدگویی و غیبت همکاران

جمعاً: ۶۰ دقیقه

اکنون به‌حاصل آن می‌رسیم:

(تأخیر) ۱۰ دقیقه +(چای نوشیدن) ۱۰۰ دقیقه + (دستشویی) ۴۰ دقیقه

(گفتمان) ۶۰ دقیقه +(نهار و استراحت) ۶۰ دقیقه ⇐ ۲۷۰ دقیقه

اکنون محاسبه می‌کنیم:

کارکرد لازم ۴۵۰ دقیقه ـ متفرقه ۲۷۰ دقیقه ⇐ ۱۸۰ دقیقه

یعنی یک کارمند در طول یک روزکاری به‌جای ۴۵۰ دقیقه حداکثر ۱۸۰ دقیقه کار می‌کند!

نکته مهم: این آمار شامل مشاغلی مانند: معلمان، اساتید و تعداد قلیلی از کارمندان بانک‌ها و پرستاران نمی‌شود!

نکته مهمتر: و بسیاری از مشاغل انصافاً همان ۳ ساعت را هم کار نمی‌کنند.

خودتان کلاهتان را قاضی کنید!

حالا یک قلم و کاغذ به‌دست بگیرید و یک روز کاریتان را محاسبه کنید! می‌بینید که پُر بیراه نگفتیم!

البته بعد از محاسبه، آن یادداشت را پاره کرده و دور بریزید تا هم شما شرمنده نشوید و هم نقطه ضعف دست مدیرتان ندهید!

به‌راستی چه خوب است که ما پیوسته خود را ارزیابی کنیم چه از

نظر خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی و چه از نظر کمیت و کیفیت کارکرد! **راستی چند پرسش:**

ـــ رابطه‌ی شما با مدیرتان چگونه است؟

. . . .

ـــ آیا مدیرتان شما را به‌خاطر ساعی بودن درکارتان می‌ستاید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا آنتن مدیرتان هستید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا پیوسته ستایش و چاپلوسی مدیرتان را می‌کنید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا پیوسته با او درگیر هستید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا تصور می‌کنید کارهای محوله را بنحو احسن انجام دادن بهتر است؟ یا راه کم رنج‌تری مانند چاپلوسی؟ چرا؟

. . . .

صحبت از چاپلوسی شد، به‌حکایت آتی گوش کنید:

«حکایت مجلس ختم رئیس»

کارمندی با شتاب به‌مجلس ختمی می‌رفت.

یکی از همکارانش پرسید: «کجا می‌روی؟»

کارمند گفت: «من در سفر بودم الان شنیدم مادر رئیس فوت کرده» همکارش گفت: «بنده خدا، اشتباه شنیدی، خود رئیس فوت کرده»، کارمند تا این خبر را شنید به‌سرعت برگشت و راه‌خانه در پیش گرفت. همکارش پرسید: «کجا؟»

کارمند گفت: «می‌خواستم برم مجلس ختم که رئیس مرا ببیند، حالا که خودش مرده، بروم که مادرش مرا ببیند؟!»

«دکتر شریعتی» درباره چاپلوسی می‌گوید:

چاپلوسی، یونجه لطیفی است برای درازگوشان دمبه‌دار خوشحال!

«نگارنده» می‌گوید: **چاپلوسی، نوعی توهین به‌شعور مخاطب است!**

امیدواریم که شما از این گروه نباشید ولی چه خوب است که برای ارزیابی کار خود به پرسش‌های آتی از صمیم صداقت پاسخ دهید، باور کنید از جواب بعضی از پرسش‌ها خودتان بیشتر حیرت می‌کنید!

البته سعی کنید این کار را در تنهایی انجام دهید!

پیشنهاد می‌کنیم برای شفاف شدن و آشنایی خودتان با کارتان نمودار آتی را ترسیم کنید:

«چه کارهایی باید انجام دهم؟»	«چه کارهایی نباید انجام دهم؟»
ـ سر وقت آمدن	ـ سَرَک نکشیدن به‌کار خصوصی همکاران
ـ کارها را به‌تأخیر نینداختن	ـ برقراری ارتباط خصوصی با ارباب رجوع
ـ دقت لازم به‌کار بردن	ـ بدخلقی با ارباب رجوع یا مشتری
ـ	ـ ....
ـ	ـ ....

توضیح: موارد نوشته شده در نمودار به‌طور مثال می‌باشد خودتان می‌توانید موارد بسیاری را به‌هر طرف اضافه کنید اما نمودار بعدی:

«من در چه مواردی باید به‌مردم پاسخگو باشم؟»	«من در چه مواردی باید به‌خودم پاسخگو باشم؟»
ـ علت تأخیر در انجام کار	ـ آیا به‌راستی‌امروز ازخودم راضی هستم؟
ـ علت مستمر غیبت یا تأخیر	ـ کار مفیدم چقدر بود؟
ـ اشتباهات کاری	ـ آیا با ارباب رجوع یا مشتری به‌درستی رفتار کردم؟
ـ	ـ ....
ـ	ـ ....

توضیح مُهم: شما یک بار به‌طور کامل و در نهایت صداقت این دو نمودار را پر کنید. باور کنید که از حاصل آن حیرت خواهید کرد!

«هوندا» بنیانگذار صنایع کارخانجات هوندای ژاپن می‌گوید:

یک نیروی شایسته و موفق کسی است که هر روز چیز جدیدی را بیاموزد!

و خیلی جالب است که در پانزده قرن پیش پیامبر اکرم(ص) در یک عبارت، بحث کلانی را مورد توجه قرار داده و می‌فرمایند:

کسی که دیروز و امروزش باهم یکسان باشد، یا مجنون است و یا مغبون!

«اوشو» هم در یک بحث کلان می‌گوید:

انسان شباهت زیادی به‌گیاه دارد.

گیاه یا رشد می‌کند و یا خشک می‌شود و می‌میرد

انسان نیز این‌گونه است!

اکنون چند پرسش مُهم:

ــ آیا شما هر روز چیز جدیدی از کارتان می‌آموزید؟ چرا؟

. . . .

ــ آیا تاکنون به‌این مهم فکر کرده بودید؟ چرا؟

....

ـــ آیا پیوسته در کلاس‌های آموزشی یا دوره‌های علمی که توسط اداره‌تان برقرار می‌شود شرکت می‌کنید؟ چرا؟

....

ـــ آیا تاکنون ایده‌ی جدیدی در روند بهبود کاریتان داده‌اید؟ چرا؟

....

«نگارنده» معتقد است:

برتری یک کارمند موفق نسبت به‌دیگر کارمندان آن است که او پیوسته در جهت تغییر، آموزش و پیشرفت خود کوشیده است!

«فورد» بنیانگذار صنایع ماشین‌سازی فورد در آمریکا می‌گوید:

یک نیروی انسانی موفق کسی است که:

*** خوب آموزش می‌خواهد و می‌بیند.**

*** خوب پوزش می‌خواهد.**

*** خوب تلاش می‌کند.**

*** و خوب اندیشه می‌کند!**

اما صحبت آخر فورد راجع به‌اندیشیدن بود. جالب است نظر «برتراند راسل» را بشنویم، او می‌گوید:

اغلب مردم مُردن را به‌فکر کردن در امور خویش ترجیح می‌دهند. اما هستند اندکی از آنان که گاهی فکر می‌کنند!

«شکسپیر» نیز به‌نوعی در تأیید سخن راسل می‌گوید:

ما می‌دانیم چه هستیم، ولی نمی‌دانیم چه می‌توانیم باشیم؟

و «خواجه عبدالله انصاری» به‌بیانی وهم‌انگیز، قرن‌ها پیش می‌گوید: **همان ارزی که می‌ورزی!**

«امام صادق (ع)» می‌فرمایند:

خداوند دوستدار و کمک دهنده‌ی بنده‌ای است که در انجام کار خویش تمامی سعی و اهتمام خویش را به کار می‌گیرد!

«سوزان پولیس شوتز» در تأیید سخن امام صادق می‌گوید:

هرکس همان که خواهد، یابد
پس در انتخاب هدف‌هایت دقیق باش.
آنچه را که دوست‌داری
و از آنچه که بیزاری
آگاه باش!
نسبت به‌آنچه توانایی
و در آنچه که ناتوان از آنی
داوری کن!
در زندگی شیوه‌ای در پیش‌گیر که خیر تو در آن باشد
و چنان بکوش که با آن کامکار گردی.
با تمام تن و روان آن پیوند را دنبال کن
که والاتر از هر چیز است.
با مردم صادق باش و یاریشان رسان، اگر می‌توانی
اما به‌هیچ کس وابسته نباش تا آسوده باشی.
تلاش کن هرآنچه را که دوست می‌داری، به‌دست آوری
در هر کاری شادی بجوی
به تمام هستی خود عشق‌بورز
و از هر پاره‌ی زندگی‌ات یک پیروزی بساز!

و خداوند در سوره نجم آیه ۳۹ می‌فرمایند:

برای آدمی جز حاصل کوشش او پاداشی نیست و حاصل سعی و کوشش هر کسی بی‌تردید و به‌زودی مشاهده می‌شود!

و «مایکل ریله» سخن خداوند را به‌بیانی لطیف چنین می‌سراید:

از یاد مبر
اگر پیگیر باشی
در نهایت به‌مقصود دست خواهی یافت
و اگر گاهی در راه افتی
از فرو افتادنت بس بیشتر از ایستادنت می‌آموزی
پس بکوش و بساز و دریاب آنچه که می‌توانی باشی!

اما پرسش اساسی این است: **شما برای تغییر وضعیت خود چه کرده‌اید؟** و پاسخ را در حکایت آتی بخوانید:

«حکایت ساندویچ کالباس»

سال‌ها بود که من در نجاری کار می‌کردم و غذایم را با کسانی که با من کار می‌کردند می‌خوردم یکی از این افراد همیشه از تکراری بودن غذایش گلایه می‌کرد و می‌گفت: «امان از این ساندویچ کالباس».

یک روز به‌او گفتم: «خُب به‌همسرت بگو ساندویچ دیگری برایت درست کند.»

و او جواب داد: «من زن ندارم و خودم ساندویچم را درست می‌کنم.»

حالا چند پرسش:

ـــ آیا در حال حاضر شما از کار خود راضی هستید؟ چرا؟

....

ـــ آیا فکر می‌کنید کار می‌کنید تا فقط معاش زندگی‌تان بگذرد؟ چرا؟

....

ــ آیا پنج سال دیگر خود را در همین‌کار و با همین ترفیع و رشد می‌بینید، یا نه؟ چرا؟

. . . .

ــ اگر می‌توانستید شغل خود را تغییر دهید آیا این‌کار را می‌کردید؟

. . . .

نکته مهم! چون پاسخ پرسش‌های شما را نمی‌دانیم، پس تحلیل آن را به‌خودتان واگذار می‌کنیم.

اما جالب است که بدانید کارمندان وقتی از پشت پنجره به‌بیرون می‌نگرند، یک آه عمیق می‌کشند و به‌مردم کوچه و خیابان می‌گویند: «خوش به حالتان!» پنداری آه و ناله کردن یکی از ویژگی‌های قطعی کارمندان است البته پُر بیراه هم نمی‌گویند و در بسیاری از موارد هم درست می‌گویند.

اکنون پای شنیدن شعر «ضرغام خلج» می‌نشینیم:

یک عده در این شهر پیِ پول دویدند
با این همه کوشش به‌ریالی نرسیدند
یک قوم نرفتند پی زحمت و اینک
هم خانه و هم باغ به‌هرگوشه خریدند
بعضی همه شب نیش کشیدند دو تا مرغ
برخی همه شب تا به‌سحر آه کشیدند
یک عده شب و روز بسی نطق نمودند
یک عده شب و روز بسی وعده شنیدند

اما جالب است که پای درد دل یک کارمند بنشینیم تا تفاوت‌های خود با مدیرش را برایمان بیان کند. خوب‌گوش کنید!

«تفاوت‌های رفتاری من و مدیرم از نگاه دیگران»

ـ وقتی که صحبت می‌کنیم	ـ من وراج هستم	ـ او خوش بیان
ـ وقتی که سکوت می‌کنیم	ـ من لال‌مونی گرفتم	ـ او مکاشفه می‌کند
ـ وقتی که گاهی می‌خندیم	ـ من جلف هستم	ـ او خوش اخلاق
ـ وقتی که با همکاران برخورد می‌کنیم	ـ من بداخلاق هستم	ـ او جدی
ـ وقتی که با مردم می‌جوشیم	ـ من شهرت‌طلب هستم	ـ او معاشرتی
ـ وقتی که تشریفات اداری را نادیده می‌گیریم	ـ من متخلف هستم	ـ او مبتکر
ـ وقتی که با خانم‌ها گرم می‌گیریم	ـ من چشم چرانم	ـ او مَحرم اَسرار
ـ وقتی که یک لباس ساده می‌پوشیم	ـ من تظاهر به‌فقر می‌کنم	ـ او ساده‌زیست است
ـ وقتی که اشتباه دیگران را متذکر می‌شویم	ـ من خودنمایی می‌کنم	ـ او راهنمایی
ـ وقتی که نظرات دیگران را می‌پذیریم	ـ من بی‌اراده‌ام	ـ او مردم سالار
ـ وقتی که با نظر مافوق مخالفت می‌کنیم	ـ من بی‌ادبم	ـ او جسور و شجاع
ـ وقتی نظر مافوق را می‌پذیریم	ـ من چاپلوسم	ـ او شایسته و مطیع
ـ وقتی که پرونده‌ها بلاتکلیف‌اند	ـ من بی‌عرضه‌ام	ـ او با سیاست عمل می‌کند
ـ وقتی انجام کاری طول می‌کشد	ـ من کُند هستم	ـ او با دقت عمل می‌کند
ـ وقتی نتیجه خوبی حاصل می‌شود	ـ من شانس آورده‌ام	ـ او تلاشی سخت کرده
ـ وقتی که لباس شیک می‌پوشیم	ـ من اسراف می‌کنم	ـ او شیک پوش است
ـ وقتی از اداره زود می‌رویم	ـ من سوءاستفاده می‌کنم	ـ او برای خانواده‌اش وقت می‌گذارد
ـ وقتی دیر از خواب بیدار می‌شویم	ـ من تنبل هستم	ـ او تا دیروقت کار کرده
ـ وقتی در اداره روزنامه می‌خوانیم	ـ من وقت‌کُشی می‌کنم	ـ او اطلاعاتش به‌روز می‌باشد
ـ وقتی کتابی در دست می‌گیریم	ـ من خیلی بیکارم	ـ او اهل مطالعه
ـ وقتی که به‌پیاده‌روی می‌رویم	ـ من خیلی بی‌برنامه‌ام	ـ او ورزش می‌کند
ـ وقتی در یک روز دوبار تلفنی با همسرم صحبت می‌کنم	ـ من زن ذلیل هستم	ـ او خانواده دوست
ـ و وقتی که در اداره هستیم	ـ من همیشه یک کارمندم	ـ و او همیشه یک مدیر

کارمند عزیز!

لطفاً این شعر را با دقت بخوانید:

گر رَوی گرمابه باگَر،گر شوی

مدتی با خر نشینی، خر شوی

و این مثل را به‌یاد بسپارید:

اگر دو خر را در یک طویله ببندند

گر همرنگ نشوند، همخو می‌شوند!

تعجب نکنید! می‌خواهیم نگاه کوتاهی به‌دوست داشته باشیم:

«پیامبر اکرم (ص)» در باب دوست می‌گوید:

انتخاب دوست خوب یکی از نشانه‌های خردمندی است!

یک نکته جالب: حتماً تاکنون به‌کنار رودخانه‌ای رفته‌اید و سنگ‌هایی را دیده‌اید که براثر دوستی و هم‌نشینی با آب بعضی از آنها به‌طرز شگرف و زیبایی تغییر شکل داده‌اند، این حاصل همنشینی است!

پس، دوست می‌تواند تأثیر بسیاری در زندگی ما داشته باشد.

«نگارنده» اثر دوست را فراتر از پدر و مادر می‌انگارد و می‌گوید:

تأثیری که یک دوست در یک مدت محدود در زندگی ما می‌گذارد گاهی مؤثرتر از سالها تربیت پدر و مادر می‌باشد!

«میکل آنژ» نیز موفقیت خود را از تأثیر دوست می‌داند و می‌گوید:

نیمی از موفقیت‌ها در زندگی‌ام را مدیون دوستان خوبی که داشتم می‌دانم!

و «علی علیه‌السلام» در باب دوست و همنشین می‌گویند:

با مردان آزموده و صاحب تجربه همنشین باش.

چه اینان متاع پر ارج تجربه‌های خود را به‌گران‌ترین بها یعنی فداکردن عمر خود تهیه‌کرده‌اند و تو آن متاع‌گرانقدر را با ارزان‌ترین قیمت یعنی با صرف چند دقیقه به‌دست می‌آوری!

حالا چند پرسش:

ـــ به‌نظر شما یک دوست خوب چه خصوصیاتی دارد؟

. . . .

ـــ آیا شما همکار یا دوست خوبی دارید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا شما دوست و همکار خوبی برای همکارانتان می‌باشید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا با نظرات بیان شده در این بخش با ما موافق هستید؟ چرا؟

. . . .

ـــ مطالب این بخش چه تأثیری بر تفکر شماگذاشت؟ چرا؟

. . . .

اما ممکن است سؤال کنید که چگونه می‌توانیم یک همکار خوب یا دوست شایسته‌ای را در محیط کارمان شناسایی و انتخاب کنیم؟

«نگارنده» پاسخ می‌دهد:

دوست خوب آن است که به‌جمیع خصال جمیل آراسته باشد و هماره تو را به‌سوی خیر و خوبی رهنمون‌گردد!

خُب، اکنون دانستیم که یک همکار یا دوست شایسته می‌تواند چه تأثیر ژرفی در زندگی اداری حتی خانوادگی ما داشته باشد.

پس لطفاً در انتخاب آن دقت و تأمل فرمایید!

اکنون به‌این پرسش‌ها پاسخ دهید:

ـــ آیا شما در محیط کارتان تندخو و عصبانی هستید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا تا به‌حال با همکاران خود پرخاش کرده‌اید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آخرین کسی که مورد خشم شما واقع گردید چه کسی بود؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا از این عمل خود شادمان هستید یا شرمنده؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا همکارانتان شما را فردی عصبی می‌دانند؟ چرا؟

. . . .

خشم و عصبانیت یکی از مسائل مهم امروز جوامع انسانی می‌باشد. البته ما بحث کلان آن را با عنوان «مدیریت احساس» در کتاب «لطفاً گوسفند نباشید» به‌طور کامل بیان کرده‌ایم که پیشنهاد می‌کنیم حتماً آن را مطالعه فرمایید. در این بخش نیم‌نگاهی به‌آن می‌کنیم:

«پیامبر اکرم (ص)» می‌فرماید:

خشم، کلید همه‌ی بدی‌هاست!

«اوشو» خشم را یکی از صفات شیطان می‌داند و می‌گوید:

وقتی خشمگین هستی مطمئن باش که شیطان در توست!

«ژوزف مورفی» پایان خشم را چنین بیان می‌کند:

پایان خشم، خجالت است!

و «علی علیه‌السلام» نقطه مقابل خشم را می‌بیند و می‌گوید:

خویشتنداری و پرهیز از خشم، نیمی از ایمان است!

و «نگارنده» فرایند خشم را چنین می‌انگارد:

خشم و خریت و خجالت، هر سه با «خ» آغاز می‌شوند!

می‌دانید که خشم با اخم آغاز می‌شود و «صائب تبریزی» برای کارمندان اخمو می‌سراید:

چو وا نمی‌کنی گرهی، خود،گره مباش
ابرو گشاده باش چو دستت گشاده نیست

و «زرتشت» همین مفاهیم را با کلامی لطیف چنین می‌گوید:

خورشید باش که اگر خواستی برکسی نتابی، نتوانی!

سخن ژرف «پیامبر اکرم (ص)» زینت‌بخش پایان این بحث می‌باشد. گوش کنید: **کافر خوشرو، به‌از مؤمن ترشرو!**

امیدواریم که شما هم به‌اهمیت خوشرویی پی‌برده باشید و اگر خدای ناکرده با ارباب رجوع یا مشتری یا همکاران خود ترشرو هستید دوباره این بخش را مطالعه نمایید و فرمایش پیامبر را به‌یاد بسپارید.

اکنون فهرست‌وار به‌این مهم می‌پردازیم که،

مدیر شما از چه کارهایی بدش می‌آید:

* بی‌انضباطی، کم‌کاری، تأخیر ناموجه، غیبت مستمر.
* عیب‌جویی از همکاران.
* عدم مسئولیت در انجام وظیفه.
* حسادت به‌همکاران موفق.
* شانه خالی کردن از قبول وظایف جدید.
* اصرار و ابرام در عدم پذیرش اشتباهات خود.
* عدم علاقه به‌سیستم اداری که در آن اشتغال دارید.
* بدگویی پشت سرمدیر.
* خودداری از انجام فوری دستورات مدیر.

* تفاخر به‌تخصص و اطلاعات خود.
* توجه نکردن به‌اوقات مدیر.
* انتقاد شدید و ناشایست از مدیر.
* ترشرویی و بداخلاقی.

اکنون یک پرسش:

شما وقتی به‌یک خانه وارد می‌شوید که همه چیز بهم ریخته است و بوی غذای مانده‌ی شب قبل با عطر مطبوع مستراح به‌هم آمیخته‌اند و همه چیز درهم و برهم و آشفته است چه احساسی می‌کنید؟ حتماً پاسخ می‌دهید: احساس خیلی بد! و ترجیح می‌دهم آن محیط را هر چه زودتر ترک کنم!

اکنون اگر به‌خانه‌ای ساده وارد می‌شوید که همه چیز مرتب و منظم است و عطر ملایمی فضای آن را سرریز کرده است چه احساسی می‌کنید؟ حتماً پاسخ می‌دهید: احساس مطبوعی دارم و دوست می‌دارم که دقایقی را در آنجا سپری نمایم!

خُب، ظاهر شما هم این گونه است!

ـــ راستی شما کدامیک هستید خانه‌ای بهم‌ریخته یا مرتب؟ چرا؟

. . . .

ـــ به‌نظر شما آراستگی چه فایده‌ای دارد؟

. . . .

ـــ آیا همکارانتان شما را انسان آراسته‌ای می‌دانند؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا به‌نظر شما آراستگی با تجمل یکی است؟ چرا؟

. . . .

«نگارنده» درباره‌ی ظاهر آراسته می‌گوید:

ظاهر آراسته چون باغچه‌ی پُرگُلی است که همگان دوست دارند لحظه‌ای در کنار آن باشند!

«آنتونی رابینز» آراستگی را از عوامل موفقیت می‌داند و می‌گوید:

تجربه به‌من آموخت که ظاهر آراسته نیمی از موفقیت در روابط عمومی را تضمین می‌کند!

اما اگر نمی‌دانید که ظاهر شما چگونه است حق دارید!

زیرا «رالف والدو امرسون» می‌گوید:

هرگز نمی‌توان از درون مزرعه، تمام مزرعه را دید!

لطفاً به‌این عبارت کمی بیندیشید!

حُسن ختام این بخش را سخن «امام رضا (ع)» می‌نگاریم:

ظاهر خود را آراسته و پیوسته خوشبو باشید که این از صفات پیامبران است!

خُب، فکر می‌کنیم که مطالب لازم و ضروری را تا آنجا که می‌دانستیم و می‌توانستیم در قالب شعر و حکایت برایتان گفتیم.

چون روش ما به‌دور از بیان کلمات روشنفکرانه و ابهام گونه می‌باشد و اعتقاد داریم که هرگز نمی‌توان یک مسئله اجتماعی را در تمام کشورهای دنیا به‌یک زبان گفت. بطور مثال علاقه دیرینه مردم کشور عزیزمان (ایران) به‌شعر و حکایت زبانزد ملل جهان می‌باشد.

لذا ما سعی کردیم که با پرهیز از بیان مطالب کلیشه‌ای مفاهیم مهم را در قالب عبارات و حکایات و اشعاری کوتاه بیان نمائیم. تا درحین ساده‌گویی، شما را به‌ژرف‌اندیشی و نازک‌بینی دعوت کنیم که بی‌شک این روش علمی و کاربردی می‌باشد.

خب، تا دقایقی دیگر می‌رویم تا پشت میز مدیریت بنشینیم...

اما قبل از آن نگاهی به‌چکیده مطالب می‌اندازیم...

❋ چکیده مطالب:

ــ انگیزه‌ی کاری خود را صرفاً درآمد مالی ندان!

ــ اگر بتوانی کارت را خوب انجام دهی مطمئن باش در امور خانه و خانواده هم موفق خواهی بود!

ــ اگر به‌خدا هم اعتقاد نداشته باشی مطمئن باش، پول ناپاک اثر و انرژی منفی خود را به‌همراه خواهد داشت که دیر یا زود شاهد عواقب تلخ آن خواهی بود برای اطمینان بیشتر نگاهی به‌تاریخ و صفحه‌ی حوادث روزنامه‌ها بینداز!

ــ همیشه قرار نیست کارهای ما شاهکار از آب درآید. پس، اگر اشتباه کردی بجای صُغریٰ و کبریٰ چیدن فوری پوزش خواهی کن. همین!

ــ هرگاه به‌شما توهین می‌شود و یا تحقیر می‌شوید به‌جای پرخاش، درباره‌ی آن فکر کنید و به‌جست و جوی علت بپردازید!

ــ می‌دانید نام دیگر فرصت‌سوزی، خودسوزی می‌باشد پس لطفاً خودسوزی نکنید!

ــ یکی از عوامل اصلی شکست، فرصت‌سوزی است!

ــ رمز شکست بسیاری از کارمندان در این است که دارای استعداد هستند اما اعتماد به‌نفس لازم را ندارند!

ــ اولین گام برای موفقیت آن است که «ن» اول نخواستن و نتوانستن را پاک کنی!

ــ یکی از رموز موفقیت در محیط کار «لبخند زدن» است!

ــ گاهی برای حل مشکلات اداری لازم است که در کمال خونسردی و با دقتی وافر فقط شنونده باشیم و گوش کنیم و در

همان هنگام با استفاده از عقل و منطق راه درست را انتخاب کنیم!

ــ **همیشه حق انتخاب با شماست: «سعادت یا فلاکت»**

ــ از پرسیدن پرسش‌های احمقانه ترس به‌خود راه نده، پرسش احمقانه بهتر از اشتباه احمقانه است!

ــ اشتباهات خود را با شهامت و متانت بپذیرید و خطاهای مدیر خود را هم بشناسید، اما حرفش را نزنید و برویش نیاورید!

ــ در جست و جوی مدیر دلخواه، وقت خود را هدر ندهید، خودتان را با اوضاع و شرایط موجود تطبیق دهید!

ــ هرگز خود را در پشت تابلوی شرح وظایف پنهان نکنید!

ــ **هرگز در مقابل مدیر خود ضعف نشان ندهید همین که احترام او را رعایت کنید کافی است!**

ــ راه صحیحی جهت انجام کار اشتباه وجود ندارد!

ــ بهانه‌تراشی برای جبران اشتباهتان جز به‌خودتان به‌هیچ‌کس آسیب نمی‌رساند!

ــ بندرت درکاری موفق می‌شوی مگرآنکه از انجام آن لذت ببری!

ــ وصله‌پینه کردن زمان‌های اندک،ساعاتی رابرایتان ذخیره‌می‌کند!

ــ **حتی ماهی نیز اگر دهانش بسته باشد دچار مشکل نمی‌شود!**

ــ در آغاز کار، آنچه می‌آموزی، مهمتر از دستمزدی است که می‌گیری!

ــ همیشه مثل یک اردک رفتار کن، به‌ظاهر خونسرد و آرام ولی در باطن پر تلاش باش!

ــ اگر اشتیاق بی‌حدی داشته باشی می‌توانی در هر کاری موفق شوی!

ــ تا خطا نکنی، کار درست را یاد نمی‌گیری!

ــ ناپلئون مرد سحرخیزی بود که با یک ساعت کم خوابی در روز، سه سال به‌عمر کاری خود افزود!

ــ کار و شغل هر فردی، نمادی از اوست، پس کارت را به‌بهترین وجه ممکن انجام بده!

ــ مانند درخت باشید، مکانی پیدا کنید، در آن ریشه بدوانید و شاخ و برگ بدهید و به‌ثمر بنشینید!

ــ کارمند خردمند اشتباه می‌کند و کارمند ابله، تکرار!

ــ به‌این عبارت بیندیش: اگر زخمی داشته باشی، مگس‌ها آن را خواهند یافت!

ــ مزاح در محیط کار یعنی: گفتار یا رفتاری که با آن بتوانی اندکی از استرس‌های زندگی کاری‌ات را بکاهی نه آنکه موجب ناراحتی دیگران شوی!

ــ موفقیت یک راهکار دارد: تلاشی مستمر و پیگیر!

ــ دوست و همکارت را با احتیاط انتخاب کن زیرا ٪۶۰ خوشبختی تو را رقم می‌زند!

ــ هرگز دوستی با کسی را که بهتر از خودت نیست ادامه نده!

ــ اگر دو نفر نتوانند نقاط ضعف یکدیگر را نادیده بگیرند قادر نخواهند بود سال‌های متمادی دوستی خود را حفظ کنند!

ــ هرگز نگذارید مکالمات تلفنی سد راه لحظات مهم شما شوند!

ــ شما حقوق نمی‌گیرید که آدم نابالغی سرتان داد بزند!

ــ وقتی نمی‌توانید محیط کار خود را تغییر دهید لطفاً در اخلاق و

رفتار خود تجدیدنظر کنید!

ـ **وقتی حرف زدن فایده‌ای ندارد، معصومانه سکوت کن!**

ـ خورشید را نگاه کن، گل‌ها را، زنبورها و فصل‌ها را، از آنها یک چیز می‌توان آموخت: انضباط!

ـ کار، انسان را سرگرم‌تر می‌کند تا خسته‌تر!

ـ خیلی ناراحت نشو! همیشه چنین بوده، دوندگی را اسب می‌کند و پاداش را اسب‌سوار می‌گیرد!

ـ چیزی را باید در زندگی بپذیری و با تمام عشق و اشتیاق خود به‌آن ایمان بیاوری و با آن انگیزه، روزت را شروع کنی و شب را به‌پایان ببری، هرکدام از ما قدرتی نهفته درخود داریم، قدرتی با اقتداری عظیم و کُهن!

ـ **یک واژه، نابودکننده‌ی تمام موفقیت‌هاست: «باشه فردا!»**

ـ شاخک‌های حسی را وسعت بده نه شاخ‌ها را!

ـ به‌یاد بسپارید: وسیع‌ترین و نامحدودترین اقلیم مکشوف در جهان، زیرکلاه شماست!

ـ برخاشاک رنج‌ها،چشم فروبند، وگرنه هرگز خشنود نخواهی شد!

ـ شکست‌موقعیتی‌است‌که‌دوبارباهوشمندی‌بیشتری‌شروع‌کنید!

ـ خوشرویی سرآغاز نیکویی است!

ـ **چون کسی به‌تو اعتماد کند بکوش که گمانش راست باشد!**

ـ رسیدن به‌عملکرد شایسته و رفتار مناسب، یک سفر است نه یک مقصد!

ـ رازداری یکی از ارکان اعتماد و اطمینان همکارانتان به‌شما می‌باشد!

ـ تعهد، انجام کاری خاص در جای خاصی نمی‌باشد.

تعهد یعنی: وفاداری به‌لحظه لحظه‌ی ساعات کاری.
تعهد یعنی: وفاداری به‌سازمانی که در آن هستی.
تعهد یعنی: وفاداری و اعتقاد به کاری که انجام می‌دهی.
تعهد یعنی: وفاداری به‌مردمی که کارشان در دست توست!
ضمناً تعهد هیچ ارتباطی به‌ظاهر انسان ندارد، زیرا یک پیمان قلبی است!

ـ لطفاً کارهای مهم و کارهای فوری را از هم متمایز کنید!

ـ برنامه‌ریزی یعنی: وقتی زمان کاری‌تان تمام شد، کارتان هم تمام شود!

ـ اول، استحقاق احراز یک پست سازمانی را داشته باشید، بعد، آرزوی رسیدن به‌آن را بکنید!

❋ جان کلام:

خُب، تا اینجا از لسان پیامبران الهی از آدم تا خاتم و اندیشمندان تاریخ بشر از افلاطون تا شریعتی، با کُلی حکایت و شعر برایتان گفتیم که هر ذره‌ای در جهان هستی پیِ کاری می‌رود و هیچ چیز عاطل و باطل نمی‌باشد.
بعدش از زبان پیامبر برایتان گفتیم که:
بدترین بندگان نزد ما بیکاران و کاهلان می‌باشند!
حالا هم که بحمدالله شاغل شده‌ای، نگاهی به‌پیرامون خود کن و ببین در سطح مملکت چند میلیون نفر مثل تو و با لیاقت‌تر و با سوادتر از تو هستند ولی بیکار!
خُب حالا هم مثل بچه‌ی آدم سرت را بنداز پائین و کارت را انجام بده!

بعدش گفتیم که: دنبال آسانسور و پیشرفت یک شبه نباش چون پول حرام « بـه‌خدا قسـم!» گـریبانگیر خـودت و خانواده‌ات می‌شود! هرگز فکر نکن چون همه رشوه، نـه ببخشید «حق‌المساعده» می‌گیرند کار شایسته‌ایست، باور کن که هیچ بار کجی به‌منزل نـمی‌رسد. امـیدواریـم کـه فهمیده باشی که هرچیزی را نباید خودمان امتحان کـنیم چون بعضی اشتباهات حتی برای یک بار تمام عمرمان را تباه می‌کند!

بعدش برایت گفتیم: آدم خشـمگین و عـصبانی بـه‌جهنم نمی‌رود. او جهنم را با خود حمل می‌کند. پس هرموقع که اخم می‌کنی یک نگاهی به‌آینه بینداز، می‌بینی که حـال خودت بد می‌شود پس دیگران چه گناهی کرده‌اند که باید چهره‌ی عبوس تو را تحمل کنند؟

یادت باشه که خوش‌اخلاقی نیمی از ثروت دنـیاست! و یکی از ارکان اساسی پیشرفت و ترقی!

بعدش از راهکارهای موفقیت و پیشرفت در مـحیط کـار برایت گفتیم که برای آنکه یک کارمند موفق باشی باید:
نظم داشته باشی ـ آراسته باشی ـ سطح عـلمی خـود را به‌طور مرتب افـزایش دهـی ـ بـا هـمکاران و دوسـتان شایسته‌ای معاشرت کنی ـ در کارت خلاقیت داشته باشی مثل گوسفند نباشی: «یکنواخت و تکراری!»

اگر از انجام کار جدیدی واهمه داری حتماً آن را انجام بده چون برای تقویت اعتماد به‌نفس تو خوب است از شکست نترس، زیرا آن چیزی که آدم را از ارتفاع می‌ترساند خود

ارتفاع نیست بلکه ترسِ افتادن از ارتفاع است!
بَعدش گفتیم که سعی کن با سه «خوش» همنشین باشی:
«خوشرویی، خوش اخلاقی، خوش قلبی»
بعدش گفتیم که با مدیر مافوق خودت نجنگ و تا از اتاقش بیرون میایی ادایش را برای همکارانت در نیار، اگر کسی با تو این کار را کند خوشت می‌آید؟
پس مثل بچه آدم کارت را انجام بده. اینجا اداره است نه بقالی سر کوچه‌تان و او مدیر است نه بقال!
و چند سال پیش نیست که مامانت نازت را بکشد!
بعدش گفتیم که سعی کن مثل آن جماعتِ بی‌عقل نباشی که همه‌اش پشت سر این و آن شایعه می‌سازند و تا یک مدیر میره، میگن: هر موقع یه بد میره، یه بدتر جاش میاد!
بعد از مدتی هم میگن: خدا پدر کفن دزد قبلی را بیامرزد!
اسیر توهمات جاهلانه‌ی عموم هم نباش که تا مدیرت را می‌بینی به‌همکارانت بگویی:
اسب تازی شده مجروح به‌زیر پالان (اشاره به‌خودت کنی)
لوح زرین همه برگردن خر می‌بینم (اشاره به‌مدیر)
بعدش گفتیم: ناپلئون با یک ساعت کم خوابیدن سه سال به‌عمر کاری خود افزود!
پس، صبح‌ها که سر کارت میری اولاً زود برو. دوماً مثل گربه‌هایی نباش که از زیر کامیون بیرون کشیدن، با موهای سیخ سیخ و چرب، چشمایی پف‌آلود و دهانی بوگندو!
اگر هم تنت میخاره برای یک پست بالاتر، باید مهارت علمی خود را افزایش بدهی، اخلاقت خوب باشد و خیلی

کارهای دیگر را هم انجام بدهی.
مبادا که خدای ناکرده به‌آب نرسیده لُخت بشی!
بعدش برایت گفتیم: اگه با اشتیاق کار نکنی، مطمئن باش که با اشتیاق اخراج میشی!
بعدش بهت گفتیم که لطفاً این یک کار را انجام نده، می‌دانی چیست؟ دُرست حدس زدی، مؤدبانه‌ی آن می‌شود «چاپلوسی»
چون «شریعتی» می‌گوید:
یک قاتل، یک آدم قاتل است
اما یک چاپلوس حتی آدم هم نیست!
پس، آدم باش و از این کارها نکن!
آخرش هم داریم بهت می‌گوئیم:
وقتی حقوق می‌گیری بگو: خدا بده برکت!
باور کن که خوشبختی، زیاد داشتن نیست!
خوشبختی یعنی پول پاک، زندگی پاک، خانواده پاک و یک نازبالش پر از آرامش خاطر و خدایی که در همین نزدیکی‌هاست و تو را لبخند زنان نگاه می‌کند!
همین!
خُب، حالا که بحمدالله داری مدیر میشی میریم سراغ بقیه‌ی ماجرا...

اگر آماده‌ای، پاشو بریم... یا علی!

فصل دوم

«لطفاً مدیر موفقی باشید!»

هرگاه خداوند کسی را دوست داشته باشد او را به‌ریاست گروهی وا می‌دارد و حل مشکلات مردم را در دستان او قرار می‌دهد!

«پیامبر اکرم (ص)»

با توجه به‌پرسش تفکر برانگیز خداوند در سوره‌ی «زُمر ـ آیه ۹» که می‌پرسند: **آیا آنان که می‌دانند با آنان که نمی‌دانند برابرند؟**

ما سعی کردیم که دانایی خود و شما را ارتقاء دهیم اما چگونه؟

پاسخ آن را هم خداوند در آیه بعد یعنی (زُمَر ـ آیه ۱۸) می‌دهد:

مژده ده بندگانم را که همه سخنان را می‌شنوند و از بهترین آن استفاده می‌کنند!

و به‌استناد سخن «دکتر شریعتی» که می‌گوید:

دوستدار معلمی هستم که اندیشیدن را بیاموزد نه اندیشه‌ها را!

ما هم سعی کردیم از تمام افکار اندیشمندان در طول تاریخ بشر، استفاده کنیم.

به این معنا که از تمامی کتاب‌های آسمانی و گفتار مردان الهی و

آخـرین پـدیده‌های تأیـید شـده عـلمی امـروز کـه هـم‌اکـنون در دانشگاه‌های معتبر دنیا تدریس می‌گردد، درخصوص مدیریت با شما به‌صحبت بنشینیم تا به‌یاری خدا توانسته باشیم نظر تـمامی اقشـار جامعه از جمله: تحصیلکرده، متخصص و روشنفکر را تأمین نماییم.

اما ابتدا یک پرسش از شما داریم:

ـــ به‌نظر شما یک مدیر موفق چه ویژگی‌هایی دارد؟

....

ـــ آیا خود را مدیر موفقی می‌دانید؟ چرا؟

....

این پرسش‌ها دلیلی دارد و سعی کنید که حتماً به‌آنها پاسخ دهید دلیل آن را هم بعداً برایتان خواهیم گفت.

خانم / آقای مدیر!

لطفاً این شعر را حفظ کنید:

ریاست به‌دست کسانی خـطاست
که از دستشان دست‌ها برخداست

زیاد ناراحت نشوید، ان شاءالله شما از این گروه نیستید!

این شعر را هم در یادداشت روی میزتان بنویسید تا هر روز آن را بخوانید:

کسی خُسبد آسوده در زیر گِل　　　که خُسبند ازو مردم، آسوده دل

برای تقویت روحیه‌تان این شعر را هم زمزمه کنید:

صدها فرشته بوسه برآن دست می‌زنند
کز کـار خـلق یک‌گـره بسـته واکـند

مثل اینکه روحیه‌تان بهتر شد!

اکنون برای آرامش و شادی‌تان این شعر را خوب بخوانید:

قدّی که بهر خدمت مردم عَلَم شود
بهتر ز قامتی که به‌محراب خَم شود

«کُنت بلانچارد» مدیر موفق را چنین می‌انگارد:

مدیریت فقط پیشرفت‌کارها در حضور شما نیست
بلکه پیشرفت‌کارها در عدم حضورتان است!

و «مایکل مینارد» فهرست‌وار می‌گوید:

مدیر موفق یعنی:
خلاق ـ ژرف‌نگر ـ الهام‌بخش ـ مسئولیت‌پذیر ـ شوخ طبع ـ همیشه حامی ـ چاره‌جویی به‌هنگام و پیگیری مستمر!

و «آنتوان دوسنت هگزوپری» خالق شازده کوچولو می‌گوید:

مدیر موفق، کسی است که مسئولیت را به‌عهده می‌گیرد
و می‌گوید: «من شکست خوردم»
اما نمی‌گوید: «کارکنان من شکست خوردند!»

صحبت از خلاقیت شد «پیکاسو» در این باره می‌گوید:

هر خلاقیتی معمولاً با خرابکاری شروع می‌شود!

و «ریموند رابیکام» زندگی اداری گوسفندوار را رد کرده و می‌گوید:

مدیر موفق، در برابر عادات معمول، مقاومت می‌کند!

«آکیو موریتا» مدیرعامل شرکت سونی ژاپن معتقد است:

مدیریت در حقیقت هنری است که انجام امور و کارها را به‌بهترین شکل ممکن به‌سرانجام می‌رساند و مهارت اصلی آن در بهره‌گیری از تفکر پویا و خلاق است. اما اولین بخش مدیریت، مدیریت بر خویش است!

و «نگارنده» مدیر موفق را بر چهار «ت» بنیان می‌نهد و می‌گوید:

یک مدیر موفق بایستی دارای:
تخصص ـ تجربه ـ تعهد ـ تعلق‌خاطر (عشق)

و از همه مهمتر «خلاقیت» باشد!

ما ایرانی‌ها هر کاری را با نام خدا آغاز می‌کنیم زیرا نام خداوند به‌قلب انسان آرامش می‌دهد. «گیل‌نیشی موتو» هم از این قاعده جدا نیست؛ پنداری در اولین روز مدیریت خود چنین به‌خداوند توکل می‌کند. گوش کنید:

هم اینک آغاز کرده‌ام
تا تغییراتی بنیادین در زندگی ام به‌وجود آورم
پاره‌ای دیریابند
پاره‌ای اندوهگینم می‌کنند
پاره‌ای با خطر همراهند
و بسیاری به‌معنای رنج‌های دم افزونند
اما هرچه باشند
می‌دانم که از عهده برمی‌آیم
زیرا کسی چون تو را دارم
که در سختی و شادکامی
دیده برمن دارد
همان است که استوار، مرا به‌پیش می‌راند!

اما در نامه علی «علیه‌السلام» به‌مالک اشتر وقتی او را به‌ریاست حکومت مصر می‌گمارند نکات بسیار ارزنده و ارزشمندی را درباره مدیریت عنوان می‌کنند که ما بخشی از این نامه را برایتان نقل می‌کنیم. خوب توجه کنید:

ای مالک! به‌زیردستان خود میدان بده تا به‌آرزوهای مشروع خویش برسند و پیوسته به‌نیکی یادشان نما. از کسانی که با تحمل رنج و زحمت، به‌خوبی امتحان داده و انجام وظیفه کرده‌اند خدمتشان را یکایک برزبان

آور و قدردانی کن. چه آنکه تشویق مکرر از کارهای خوب، دیگران را در انجام وظایف تشویق می‌کند و بُزدلان و ناکارآمدان را ترغیب می‌نماید.

و «جان ماکسوئل» مدیریت را چنین می‌انگارد:

نخستین کسی راکه باید مدیریت کنید، خودتان هستید!

و «ایزاک ادیزس» مدیر موفق را فهرست‌وار چنین بیان می‌کند:

مدیریت یعنی: تصمیم گرفتن، عمل کردن، طرح‌ریزی، کنترل کردن، سازمان دادن، حکم کردن، مشورت کردن، تحقق بخشیدن به‌اهداف، هدایت کردن، تشویق کردن و به‌انجام رساندن!

اما «کُنت بلانچارد» صداقت و درستی را از عوامل مهم مدیریت موفق می‌داند و می‌گوید: **مدیر موفق کسی است که خوب می‌داند؛**

«صداقت»، گفتن حقیقت به‌خود و دیگران است!

و «درستی»، زندگی کردن با آن حقیقت است!

و «نگارنده» مدیر موفق را چنین ترسیم می‌کند:

مدیر موفق کسی نیست که اساساً هیچ‌گونه مشکلی نداشته باشد زیرا فقط «مردگان» هستند که هیچ مشکلی ندارند. مدیر موفق کسی است که همیشه برای حل مشکل آماده است و معتقد است که «مدیر» یعنی کسی که برای حل مشکلات کنونی و رشد و توانایی بیشتر برای حل مشکلات بزرگتر همیشه آماده است!

اما «امام حسن عسگری (ع)» ویژگی‌های روان‌شناختی ارزشمندی را بیان می‌دارند، گوش کنید:

سخاوت اگر از حد بگذرد، اسراف می‌شود

احتیاط اگر از حد بگذرد، ترس می‌شود

صرفه‌جویی اگر از حد بگذرد، خساست می‌شود

صراحت اگر از حد بگذرد، وقاحت می‌شود

تحسین اگر از حد بگذرد، تملق می‌شود!

پس خانم و آقای مدیر! لطفاً مراقب باشید که این ویژگی‌ها را از حد نگذرانید زیرا به‌فرموده «پیامبر اکرم(ص)»:

بهترین روش در انجام امور، میانه‌روی است!

اما خوب می‌دانید که انسان پیوسته از دو چیز رنج می‌برد:

*** عدم خود باوری!** *** مستی غرور!**

عدم خودباوری باعث می‌گردد که دست به‌هیچ‌کار جدیدی نزند و مستی غرور هم یکی از مضرات احراز پُست مدیریت می‌باشد.

«لی ویکلینسون» در این‌باره می‌گوید:

خود را باور کن
اما مست غرور هرگز
راضی باش
لیکن بدان که همیشه می‌توان فراتر روی
در پیروزی و کامیابی فروتن باش
و در شکست پُردل
آرامش و امنیت را به‌دیگران ارزانی دار
تا همان به‌تو بازگردد!

و «جیم کالینز» تأکید بسیاری برنظم دارد و می‌گوید:

دستاوردهای بزرگ و پایدار، مستلزم ایجاد فرهنگی مبتنی بر نظم‌گرایی است. ایجاد فضایی آکنده از افراد منظم که اعمالی منظم دارند و به‌گونه‌ای افراطی در چارچوب این اندیشه عمل می‌کنند!

اما «آلن بیتس» معتقد است:

کارکنان، همیشه اعمال مدیران را باور می‌کنند تا گفته‌هایشان را!

و «ناصح تبریزی» با تذکری برای مدیران می‌سراید:

با علمت اگر عمل برابر گردد

کام دو جهان تو را میسر گردد

مغرور مشو به‌خود که خواندی ورقی

زان روز حذر کن که ورق برگردد

ولی «گیلبرت آملیو» مهارت‌های ارتباطی را یگانه طریق برای دستیابی به‌مدیریت موفق می‌داند و می‌گوید:

فراهم آوردن مهارت‌های ارتباطی عالی برای مدیریت موفق و مؤثر یک ضرورت مطلق است، مدیر باید بتواند نقطه نظرها و اطلاعات خود را با شور و اشتیاق به‌سمع دیگران برساند.

اگر مدیر نتواند پیامش را به‌خوبی مخابره کند تا به‌دیگران برای تحقق هدف‌هایش انگیزه بدهد صرف داشتن پیام به‌هیچ دردی نمی‌خورد!

اما «جان ماکسوئل» در مورد مدیر موفق، می‌گوید:

مدیر موفق، کارکنان خود را تشویق می‌کند تا آنچه را نیاز دارد که بداند به‌او بگویند، نه حرف‌هایی را که علاقه دارد بشنود!

و «کُنراد هیلتون» اشتباه را لازمه مدیریت می‌داند و می‌گوید:

موفقیت با عمل همراه است، مدیران موفق به‌حرکت ادامه می‌دهند، اشتباه می‌کنند، اما متوقف نمی‌شوند!

«دارل روترفورد» موفقیت مدیران را چنین می‌پندارد:

وقتی بدانید در کار خود چه چیزی را نمی‌خواهید

آن‌گاه،

به‌آنچه می‌خواهید دست پیدا خواهید کرد!

و «دیل کارنگی» توصیه به‌برنامه‌ریزی می‌کند و می‌گوید:

داشتن صلاحیت از هرگونه حرف و کلامی مهم‌تر و مؤثرتر است. مدیر موفق باید بداند چه بگوید، چگونه برنامه‌ریزی کند و چگونه انجام بدهد

که دیگران بدانند و متوجه شوند که شما فردی کاردان و با لیاقت هستید و این احساس به‌آنها دست دهد که بخواهند از شما پیروی کنند!

و «جان ماکسوئل» مدیران موفق را این‌گونه می‌انگارد:

مدیران موفق، کسانی هستند که موضوعات پیچیده را به‌زبان ساده بیان می‌کنند. آنها بر سه گروهند:

*** آنهایی که می‌توانند ببینند چه اتفاقی باید رخ دهد.**

*** آنهایی که می‌توانند این اتفاق را تحقق بخشند.**

*** آنهایی که می‌توانند به‌وقوع امری که به‌راستی مهم است، کمک کنند!**

اما «کیم ووچونگ» بنیانگذار صنایع «دِوو» کشور کُره می‌گوید:

مدیر موفق، مدیری است که پیوسته
امور خویش را با بصیرت و آگاهی مدیریت می‌کند.
زیرا بصیرت اولین پله‌ی موفقیت برای یک مدیر می‌باشد!

جالب است که خداوند در (سوره انعام ـ آیه ۱۰۴) به‌بصیرت اشاره کرده و می‌فرمایند:

هرکس که بصیرت یابد، خود، به‌سعادت رسد و به‌سود خود اوست
و هرکس چشم بصیرت برهم نهد به‌گمراهی افتد و به‌زیانِ خود اوست!

اکنون ما می‌دانیم که هیچ راه سومی در پیش پای یک مدیر نیست یا بصیرت دارد و آگاهی و یا کور است و ناآگاه، که با توجه به‌سخن خداوند تکلیف انسان ناآگاه و کور هم معلوم است .

«آدام اسمیت» چهره‌ی دیگر یک مدیر را می‌بیند و می‌گوید:

تهدید، بد دهانی، اهانت وزورگویی توسط مدیران سختگیر منجر به کاهش اعتماد به‌نفس کارکنان سازمان می‌گردد و روح زایندگی و همکاری جمعی را در سازمان از بین می‌برد و بیماری‌های روان تنی در بین کارکنان شیوع پیدا می‌کند و در نتیجه منابع انسانی سازمان رو به‌افول و سقوط می‌گذارند

و افول منابع انسانی یک سازمان یعنی افول کُل سازمان!

اکنون پای صحبت «امام صادق (ع)» می‌نشینیم تا ببینیم ایشان درباره مدیریت چه می‌فرمایند:

بر رهبران (مدیران) فرض است که همواره سه وظیفه را در مورد افراد زیرمجموعه‌ی خود معمول دارند:

*** کارکنان شایسته را تشویق تا از این طریق میل درستکاری در آن‌ها تقویت و افزایش یابد.**

*** پرده‌ی خطاکاران را نَدَرد و گناهشان را پنهان دارد و در خلوت به‌آنان تذکر دهد تا از کرده‌ی خود پشیمان شده و از راه نادرست بازگردند.**

*** روش‌های منصفانه و عدالت‌آمیز را در پیش گیرد تا موجبات همبستگی و اُلفت را در بین کارکنان خود فراهم سازد.**

«بیل کازبی» مدیریت را در اشتیاق می‌پندارد و می‌گوید:

وقتی یک مدیر، متعهد می‌شود که کارش را جدی انجام دهد، چنان شور و اشتیاقی در درون رگ‌هایش به‌جریان می‌افتد که کسی نمی‌تواند سد راهش شود و همین انرژی را نیز به‌کارکنان خود منتقل می‌کند!

و «جان ماکسوئل» مدیران را چنین ارزیابی می‌کند:

می‌توانید مدیران را با توجه به‌مسایلی که به‌آن می‌پردازند، ارزیابی کنید، هر مدیر مسئله‌ای را در حد و حدود تفکر خود جست و جو می‌کند!

اما «ادنلسون» مدیران را می‌ترساند و می‌گوید:

آسودگی خاطر همان چیزی است که یک مدیر باید از آن بترسد!

و «نگارنده» مدیر موفق را در رابطه با کارکنانش می‌بیند و می‌گوید:

یک مدیر موفق، شکست یا کاستی کارکنان خود را با جملات تحقیرآمیز به‌رُخ آنان نمی‌کشد!

و «ویلیام گلاسر» مدیریت را بر دو بخش کرده و می‌گوید:

مدیریت «رئیس مآبانه» در مقایسه با مدیریت «راهبرانه» کاملاً غیر مؤثر می‌باشد. زیرا مهم نیست که یک مدیر چه می‌گوید، بلکه اعمال و رفتار اوست که کارکنان را متقاعد می‌کند که آیا او در فکر آینده‌ی آنان هست یا خیر!

«جیم الکسی‌پییر» اعتراف به‌اشتباه را مطرح و می‌گوید:

یکی از ویژگی‌های لازم یک مدیر موفق، اعتماد به‌نفس اوست و پیش‌شرط اعتماد به‌نفس، اعتراف به‌اشتباه و پذیرفتن آن و جبران فوری آن می‌باشد!

«نگارنده» معتقد به‌تواضع و فروتنی مدیران می‌باشد و می‌گوید:

تکبر نشانه‌ی ضعف مدیران می‌باشد و تواضع و فروتنی یگانه طریق کامیابی مدیران موفق می‌باشد ولی متأسفانه این ویژگی در اغلب مدیران دیده نمی‌شود!

صحبت از تواضع شد، «سعدی» درباره‌ی تواضع می‌سراید:

یکی قطره باران ز ابری چکید — خجل شد چو پهنای دریا بدید
که جایی که دریاست من کیستم — گر او هست، حقا که من نیستم
چو خود را به‌چشم حقارت بدید — صدف در کنارش به‌جان پرورید
سپهرش به‌جایی رسانید کار — که شد نامور لؤلؤ شاهوار
بلندی از آن یافت کو پست شد — درِ نیستی کوفت تا هست شد
تواضع کند هوشمندِ گزین — نهد شاخ پُرمیوه سر بر زمین

و «صائب تبریزی» چون شعر سعدی را می‌شنود در این باب شعری می‌سراید اما ابتدا نظر انسان را به‌روزگار جلب می‌کند:

از نسیمی دفتر ایام برهم می‌خورد
از ورق‌گردانی لیل و نهار اندیشه کن

سپس ادامه می‌دهد:

شبنم بـه‌آفتاب رسـید از فـتادگی
بنگر که ازکجابه کجا می‌توان شدن

اما «دیپاک ماهندرو» **ده روش برای مدیران موفق** پیشنهاد می‌کند:

مدیر موفق کسی است که دارای ده روش باشد:

۱ـ از کارکنان صادقانه تمجید و تحسین کند.
۲ـ به‌گونه‌ای غیرمستقیم به‌اشتباهات همکاران رسیدگی کند.
۳ـ قبل از انتقاد از دیگران، به‌اشتباهات خود پی ببرد.
۴ـ بجای دستور دادن مستقیم، سؤال کند.
۵ـ آبروی کارکنان را نریزد.
۶ـ از جزیی‌ترین پیشرفت کارکنان تعریف و تحسین کند.
۷ـ اصلاح تقصیرها را به‌گونه‌ای ساده انجام دهد.
۸ـ به‌کارکنانش اعتبار و آبرو بدهد.
۹ـ کاری کند که کارکنانش با اشتیاق به‌حرف‌های او گوش دهند.
۱۰ـ پیوسته کارکنان را با یک نگاه محبت‌آمیز بنگرد.

ضمناً ده روش برای کنار آمدن با کارکنان را تجویز می‌کند:

۱ـ زبانتان را کنترل کنید و مواظب زیان‌های آن باشید.
۲ـ زیاد قول ندهید و اگر قول دادید به‌آن عمل کنید.
۳ـ قدرشناسی را بیاموزید و آن را بکار گیرید.
۴ـ برخورد همدلانه داشته و به‌آنان علاقه نشان دهید.
۵ـ نگذارید نگرانی و ناامیدی شما را آنها بفهمند.
۶ـ با ذهن آگاه و هوشیار با آنان برخورد کنید.
۷ـ شایستگی‌های خود را نشان دهید.
۸ـ به‌شایعاتی که در موردتان می‌گویند بها ندهید.
۹ـ برای همه ارزش قائل شوید و هرگز کسی را به‌تمسخر نگیرید.

۱۰ـ خوش خلق باشید هرچند اندوهناک.

و شش اشتباه مُهلک مدیران را چنین برمی‌شمارد:

۱ـ کوشش برای محبوب شدن.

۲ـ نظرخواهی نکردن.

۳ـ ایجاد نکردن احساس مسئولیت در کارکنان.

۴ـ آگاهی ندادن به‌کارکنان.

۵ـ عدم پذیرفتن انتقاد.

۶ـ عدم رسیدگی به‌شکایت کارکنان.

اما شش اقدام برای محبوب شدن:

۱ـ به‌کارکنان علاقه نشان دهید.

۲ـ تبسم کنید.

۳ـ کارکنان را به‌نام صدا کنید.

۴ـ شنونده خوبی باشید.

۵ـ درباره موضوع‌های مورد علاقه‌شان صحبت کنید.

۶ـ کاری کنید که احساس کنند مهم هستند.

خُب، این هم از راهکارهای طولانی «ماهندرو».

خسته نباشید!

اکنون برای رفع خستگی هم که شده می‌رویم سراغ «مدیریت آفتابه‌ای!» خوب گوش کنید:

«حکایت مدیریت آفتابه‌ای!»

در روزگاری دور، مردی را قضای حاجت درگرفت، روزگار در چشمش سیاه شد و عاشقی را از یاد برد.

پریشان و آشفته خود را به‌آبریزگاهی رساند. نگاهی به‌اندرون

آبریزگاه انداخت سه آفتابه را به‌رنگ‌های زرد و آبی و قرمز یافت و نیز مردی که بر آنها نظاره می‌کرد. همان‌طور که سراسیمه یک دست به‌خشتک می‌فشرد با دست دیگر رفت تا آفتابهٔ قرمز را بردارد که بناگه مرد ناظر فریاد برآورد: «آن نه! آفتابه‌ی آبی را بردار.»

مردک هراسناک گفت: «آخر چرا؟»

مرد ناظر گفت: «همان که گفتم»

فشار قضای حاجت جای بحث برای مردک نمی‌گذاشت، آفتابه‌ی آبی را برداشت و مانند کودکی گم کرده راه که مادر خود را جُسته باشد و یا غریبی که سال‌ها از موطن خود دور مانده باشد و اکنون قدم در وطن نهاده به‌آبریزگاه پناه بُرد.

دقایقی بعد...

با آرامشی ژرف از آبریزگاه بیرون آمد و با تبسمی به‌مرد ناظر گفت: «آخر چگونه است تفاوت این آفتابه‌ها که من این‌گونه ملتمسانه از تو درخواست کردم و تو اجابت نکردی؟»

مرد ناظر گفت: «مرا گفته‌اند که بزرگی و ریاست این آبریزگاه با توست، اگر این نکنم تو بگو چه کنم؟»

امیدواریم که شما مدیریت آفتابه‌ای نداشته باشید!

«جیم اوبر» مدیریت موفق را بر دو رکن می‌داند و می‌گوید:

مدیر موفق کسی است که بر دو مهم اندیشه و عمل می‌کند:

«اعتماد ـ احتیاط»

اعتماد چیزی است که متقابلاً باید بین مدیر و کارکنان وجود داشته باشد. و احتیاط یا دوراندیشی چیزی است که از طرف مدیر باید رعایت شود!

صحبت از احتیاط شد به‌حکایت آتی گوش کنید:

«حکایت احتیاط»

عالِمی در جمع شاگردانش از احتیاط سخن می‌گفت.

یکی از شاگردان پرسید: «استاد، هرگاه گرفتار سگی هار شدیم چه‌کنیم؟» عالم گفت: «فلان دعا را بخوانید»

یکی از شاگردان به‌مزاح گفت: «برای احتیاط یک چوب هم همراه داشته باش چون سگ‌ها عربی نمی‌دانند!»

البته شما نیاز به‌چوب ندارید زیرا تفکر شما والاتر و کاراتر از چوب می‌باشد!

اما «ری کراک» خطاب به‌مدیران موفق می‌گوید:

با ثباتِ قدم، به‌راهتان ادامه دهید، هیچ چیز در جهان نمی‌تواند جای استقامت و پایمردی را بگیرد!

و «مارک موچسنک» والاترین دستاورد مدیر را چنین می‌گوید:

والاترین دستاورد یک مدیر، کسب اعتماد و احترام کارکنان زیرمجموعه‌ی خود می‌باشد!

و «نگارنده» محبت را عامل موفقیت یک مدیر می‌داند و می‌گوید:

یک مدیر موفق، اقلیم کوچکی از جغرافیای سرزمین دلش را به کارکنانش اختصاص می‌دهد!

اما «رالف والدو امرسون» به‌عنوان یک تذکر به‌مدیران می‌گوید:

هرگز یک زمان کوتاه را صرف تصمیمات بزرگ نکنید!

و «توماس جفرسون» معتقد است:

مدیری موفق است که به‌سادگی بتواند کارهایی را انجام دهد که مدیران ناموفق انجام نداده‌اند!

اما «توماس ادیسون» مدیریت موفق را چنین می‌پندارد:

یک مدیر کاملاً موفق را به‌من نشان بده تا من یک شکست کامل از او را به‌شما نشان دهم!

اما «ریک وارن» یک مدیر موفق را چنین می پندارد:

آنقدر بزرگ باشد که اشتباهش را بپذیرد.

آنقدر باهوش باشد که از آن بیاموزد.

آنقدر قوی باشد که آن را اصلاح نماید.

حالا برویم سراغ «مارتین‌روت» که «مدیریت قلب» را چنین می‌سراید:

به‌من گوش کن و مرا درک کن

حتی اگر با من موافق نیستی

خطایم را در منظر نگاه دیگران به‌رویم نیاور

خوبی‌ها را در من جست و جو کن

عشق را در من جست و جو کن

حقیقت را با شفقت و دلسوزی به‌من بگو

آن‌گاه، بی‌شک «مدیر قلب» من خواهی بود!

خُب، امیدواریم که شما، هم مدیر و سلطان قلب کارکنان خود باشید که بی‌شک این یگانه طریق موفقیت می‌باشد.

اما «رالف والد و امرسون» مدیر موفق را چنین می‌پندارد:

یک مدیر موفق همیشه می‌خواهد کوچک باشد!

ولی «دیزرائیلی» یک قانون کُلی را بیان می‌کند و می‌گوید:

یک قانون کلی: مدیری موفق است که بیشترین اطلاعات را در خصوص کارمندان و کارکنان خود داشته باشد!

و «استفان جابز» مدیر موفق را چنین آزمایش می‌کند:

آزمایش مدیر موفق:

برگردید و ببینید آیا کسی دنباله‌رو شما هست یا نه!؟

حتماً شما شنیده‌اید که بعضی کارکنان به‌مدیر خود می‌گویند: «لُولُو سر خَرمن» و این به‌آن معناست که او را دیگر مدیر نمی‌نامند و دلیلش هرچه باشد او را همه چیز می‌نامند جز مدیر!

«ابراهام هشل» در این رابطه سخن جالبی دارد، گوش کنید:

یک صندلی را تصور کنید، چرا به‌این شیء صندلی می‌گوئیم؟

چرا به‌آن گاو نمی‌گوئیم؟

چون اگر می‌توانستیم بدوشیم آن را گاو می‌نامیدیم!

اگر پیانویی داشته باشیم که نواخته نشود، دیگر پیانو نیست! بخشی از لوازم تزئینی ماست.

و اگر صندلی‌ای داشته باشیم که نتوانیم روی آن بنشینیم دیگر نامش صندلی نیست!

پس، نام هرچیزی در زندگی ما بستگی به‌نوع استفاده ما دارد!

حال اگر مدیری داشته باشیم که سر ساعتی می‌آید، وارد اتاقش می‌شود. در اتاقش را می‌بندد، چند نامه امضاء می‌کند، بعد هم می‌رود و با کارکنان خود ارتباطی ندارد، جز ارتباط کاری با معاونین خود و گاهاً بخشنامه‌ای در جهت تذکر و اخطار به‌کارکنان صادر می‌کند، شما او را چه می‌نامید؟

شاید همان «لُولُو سرخَرمن» مؤدبانه‌ترین نام باشد!

امیدوارم که شما این‌گونه نباشید!

صحبت از گاو شد اگر ناراحت نمی‌شوید ببینیم یک گاو چه تشابهی با یک مدیر دارد!

«صفات مشترک گاو با مدیر!»

راویان شیرین سخن و طوطیان شکر بیان فرمایند:
همان‌طور که گاوها با هم شباهتی دارند
مدیران هم با گاوها شباهت‌هایی دارند.
ملاحظه فرمایید:
ـ یک گاو فقط شاخ می‌زند.
* یک مدیر هم فقط غُر می‌زند و اضافه‌کار را کم می‌کند.
ـ یک گاو همیشه اما قطره‌قطره شیر می‌دهد.
* یک مدیر هم، مزایا را اندک‌اندک اما مستمر می‌دهد.
ـ یک گاو گاهی فریاد می‌زند: مُا.. مُا...
* یک مدیر هم گاهی فریاد می‌زند: مَن! مَن!
ـ یک گاو، غذای خورده‌ی قبلی را نشخوار می‌کند.
* یک مدیر هم، حرف‌های توبیخ‌آمیز گذشته‌اش را هی‌نشخوار می‌کند.
ـ یک گاو همیشه چشم‌های درشتی دارد.
* یک مدیر هم وقتی به‌کارکنانش چشم غُره می‌رود چشم‌هایش آنقدر درشت می‌شود که از حدقه در می‌آید.
ـ یک گاو معمولاً پوست تیره‌ای دارد.
* یک مدیر هم معمولاً کت و شلوار تیره به‌تن می‌کند.
ـ یک گاو راه رفتنش برخلاف اسب، هیچ صدایی ندارد.
* یک مدیر هم موقع آمدن (برای غافلگیری کارکنانش) هیچ صدایی ندارد.
ـ یک گاو بعد از خوردن علوفه حتماً یک چرتی می‌زند.
* یک مدیر هم بعد از بلعیدن، یه چرت مفصل می‌زند و منشی

اعلام می‌دارد: مدیر جلسه دارند.

ـ یک گاو با دُم خود مزاحمین جسمش مانند مگسها را می‌پراند.

❋ یک مدیر هم با خودنویسش مخالفین افکارش را می‌پراکند.

ـ یک گاو ده من شیر می‌دهد اما به‌یکباره ظرف را سرنگون می‌کند.

❋ یک مدیر هم، پاداش می‌دهد اما به‌یکباره همه چیز را زیر سؤال می‌برد.

ـ گاهاً یک گاو، نه شاخ می‌زند و نه شیر می‌دهد فقط گاو است و می‌خورد.

❋ گاهاً یک مدیر هم، هیچ خاصیتی ندارد و فقط به‌خود فکر می‌کند.

ـ پشت یک گاو همیشه یک دُم است.

❋ پشت یک مدیر هم یک نفر همیشه هست که کلید آسانسور را می‌زند و لوازمی مثل روزنامه‌ها و کیفش را برای او حمل می‌کند.

خُب، امیدوارم که خیلی هم ناراحت نشده باشید، اگر هم خدای ناکرده صفات مشترکی پیدا کردید به‌کسی نگوئید و سعی کنید در اولین فرصت آن صفات را در خود از بین ببرید!

«ریک وارن» زمان کنار گذاردن مدیر را اعلام می‌کند:

وقتی شما یادگیری را کنار می‌گذارید یعنی: مدیریت را کنار گذاشته‌اید!

اما «نگارنده» مدیر موفق را به‌کتاب تشبیه می‌کند و می‌گوید:

یک کتاب خوب کتابی است که سه ویژگی داشته باشد:

❋ نفوذ کند!　　❋ تأثیر گذارد!　　❋ پیام بدهد!

یک مدیر موفق هم این‌گونه عمل می‌کند!

اما «فیلیپس بروکس» یک مدیر موفق را چنین می‌انگارد:

مشتاقانه بنگر که به‌چه مقصود آمده‌ای
آن‌گاه با شوق، عزم عمل کن
هرقدر مقصود والاتر باشد
مصمم‌تر خواهی شد که
با تعالی خود جهانی متعالی‌تر بسازی!

اما جالب است که از لسان «امام صادق علیه‌السلام» صفت بدترین مدیر را بشنوید ایشان می فرمایند:

بدترین رهبر (مدیر) کسی است که به‌مال دنیا شهوت و حرص بسیار دارد!

در تمام ادیان الهی و کتاب‌های آسمانی عنوان شده:

انسان به‌مال دنیا شهوت بسیار دارد!

و متأسفانه همان‌طور که می‌دانید و می‌بینید کمتر کسی به‌این مهم توجه دارد. به‌ویژه کسانی که به‌عنوان مدیر در رأس امور قرار می‌گیرند با استفاده از تمام مزایا و منافع اداری و با انواع ترفندهای مختلف سعی می‌کنند که موجودی حساب بانکی خود را از چهار رقمی به‌شش رقمی و از شش رقمی به‌هشت رقمی و... افزایش دهند!

«امیرالمؤمنین علی علیه‌السلام» در این‌باره می‌گویند:

در تلاش روزی کمی آرام باش و در تکاپوی اقتصادی نیک روش! چراکه تلاش‌های بسیاری است که نه تنها بهره‌ای به‌انسان نمی‌دهند که چیزهایی را نیز می‌ستانند. چراکه هیچ سودی نمی‌تواند بهای چیزی باشد که از خویشتن خویش مایه می‌گذاری!

و «سعدی» با تمثیلی زیبا می‌سراید:

قرار در کف آزادگان نگیرد مال
نه صبر در دل عاشق نه آب در غربال

برای درس عبرت هم که شده گوش می‌کنیم به‌سرنوشت اسکندر مقدونی از زبان «عطار نیشابوری» که می‌سراید:

چون سکندر[1] را مسخر شد جهان — وقت مرگ او درآمد ناگهان
گفت: تابوتی کنید از بهر من — دخمه‌ای[2] سازید پیش شهر من
کف گشاده دست من بیرون کنید — نوحه بر من هر زمان افزون کنید
تا ز مال و لشگر و ملک و شهی — خلق می‌بینند دست من تُهی
گرجهان در دست من بود آن زمان — در تهی‌دستی برفتم از جهان
ملک و مال این جهان جز پیچ[3] نیست — گر همه یابی چون، جز هیچ نیست

بسیار عجیب است که ما می‌بینیم و می‌دانیم که مرگ، خبر نمی‌کند، عُمر کوتاهی داریم و از همه مهمتر، **«کفن‌ها جیب ندارند» و «هیچ نوع سند مالکیت هم در آن جهان اعتبار ندارد».**

«باباطاهر عریان» در تأیید وصیت اسکندر و سخن ما می‌سراید:

به‌قبرستان گذر کردم کم و بیش
بدیدم قبر دولتمند و درویش
نه درویش بی‌کفن در خاک رفته
نه دولتمند بُرده یک کفن بیش

و «نگارنده» عامل گرفتاری مدیران را «آز» می‌داند و می‌گوید:

شما زمانی به‌معنای حقیقی، آزاده هستید که از دو حرف اول آن آزاد باشید!

۱ـ اسکندر مقدونی: فرزند فیلیپ دوم، پادشاه مقدونیه بود که در سال ۳۵۶ قبل از میلاد به‌دنیا آمد و در ۲۰ سالگی جانشین پدر شد و در دوران کوتاه فرمانروایی خود، برایران، مصر وقسمتی از شمال هند دست یافت و با برانداختن سلسله‌ی هخامنشی، امپراتوری عظیمی برپا کرد که بخش مهمی از جهان متمدن آن روزگار را در بر می‌گرفت. ارسطو، فیلسوف یونانی، مشاور فکری و فرهنگی او بود. اسکندر در ۳۳ سالگی در حالی که بیش از نیمی از جهان را تصرف کرده بود، درگذشت و وصیت نمود که دست او را از تابوت بیرون گذارند تا همگان بدانند، اسکندر که فاتح بیش از نیمی از جهان بود اکنون با دستی خالی از این دنیا می‌رود.

۲ـ دخمه: قبرستان.

۳ـ پیچ: رنج و محنت.

اما یک پرسش:

ـــ اگر می‌شد که آدم ثروتش را با خود به‌آن جهان ببرد چه می‌شد؟

. . . .

جواب این پرسش را در حکایت آتی بخوانید:

«حکایت مرد ثروتمند»

در روزگاری دور، مرد ثروتمندی زندگی می‌کرد. چون زمان مرگش فرا رسید به‌خداوند گفت: «خدایا! می‌دانی که من این ثروت را از راه درست و حلال به‌دست آورده‌ام، پس اگر رُخصت فرمایی من چند شمش طلا را با خود به‌آن جهان ببرم!»

و خداوند به‌او اجازه داد.

چند ساعت بعد...

مرد خود را در جلوی دروازه‌ی بهشت یافت با چمدانی پر از شمش طلا!

نگهبان بهشت وقتی کارت ورودی مرد را دید به‌او گفت: «داخل این چمدان که با این زحمت با خود حمل می‌کنی چیست؟»

مرد گفت: «اجازه آن را قبلاً گرفته‌ام»

نگهبان گفت: «چمدان را باز کن»

سپس داخل چمدان را نگاهی کرد و وقتی چشمش به‌شمش‌های طلا افتاد با تمسخر و تعجب گفت: «چی! سنگفرش خیابان؟!»

سپس اجازه ورود مرد را صادر کرد و گفت: «بفرمایید» مرد همچنان که با زحمت زیاد چمدان را با خود حمل می‌کرد وارد بهشت شد و در نهایت حیرت دید که تمام سنگفرش بهشت پوشیده از شمش طلا می‌باشد!

اما مثل اینکه «اشرف‌الدین سیدحسن غزنوی» هم مانند اسکندر دچار یأس شده و می‌سراید:

در جوانی حاصل عمرم به‌نادانی گـذشت
آنچه باقی بود آن هم در پشیمانی گذشت

خُب، فکر می‌کنیم که برای کنترل احساس حرص و شهوت بعضی از مدیران در باب ثروت‌اندوزی، همین مقدار مطلب، کافی باشد.

زیرا روان‌شناسان معتقدند:

برای دانا هیچ تـوضیحی لازم نـیست!
برای نادان هیچ توضیحی کافی نیست!

باز هم برویم سُراغ مدیران موفق اما قبل از آن بشنوید:

خیلی بامزه است: اوایل زندگی، آدم‌ها سلامتی‌شان را می‌دهند تا ثروت کسب کنند سال‌ها بعد ثروتشان را می‌دهند تا سلامتی‌شان را به دست آورند!

بحث ثروت‌اندوزی و مال دنیا را با حکایت آتی به‌اتمام می‌بریم:

«حکایت گذر از دنیا»

روزی نادرشاه افشار بـا سـید هـاشم خـارکن ـ روحـانی نـجف ـ ملاقات کرد (این مرد را به‌این سبب خارکن می‌خواندند که با خارکنی روزگار می‌گذرانید.)

نادرشاه به‌سید هاشم می‌گوید: «شما همت والایی دارید که با این روش زندگی از دنیا گذشته‌اید.»

سید هاشم به‌سادگی در جواب می‌گوید: «برعکس، شما هـمت والایی دارید که از آخرت گذشته‌اید، زیرا این فانی است و آن باقی!»

«حافظ» نیز در تأیید عمل سید هاشم می‌سراید:

ما آبروی فقر و قناعت نمی‌بریم

با پادشه بگو که روزی مقدر است

اکنون چند پرسش:

ـ آیا خود را فردی زراندوز و ثروت‌طلب می‌دانید؟ چرا؟

....

ـ آیا همکارانتان شما را مدیری پول‌پرست و زردوست می‌دانند؟

....

ـ شما زرپرستی و پول‌دوستی را چگونه تعریف می‌کنید؟

....

ـ مطالعه این بخش چه تأثیری بر تفکر شما گذاشت؟

....

بحث حرص را با شعری از «صائب تبریزی» به‌پایان می‌بریم:

آدمی پیر که شد حرص جوان می‌گردد

خواب در وقت سحرگاه گران می‌گردد

«ایزاک آدیزس» مدیر موفق را فردی خلاق می‌داند و می‌گوید:

آینده مه‌آلود است و مدیران خلاق کسانی هستند که می‌توانند آینده طلایی را از میان مه ببینند!

اما «آبراهام هشل» مدیر موفق را در استفاده از آگاهی ارگانیکی می‌داند و می‌گوید:

مدیر موفق کسی است که دارای آگاهی ارگانیکی باشد و چگونگیِ استفاده از آن را بداند!

اما ممکن است بپرسید: **آگاهی اُرگانیکی یعنی چه؟**

برایتان می‌گوئیم: خوب گوش کنید!

به‌دست خودتان نگاه کنید، این یک دست است زیرا با آن می‌توانید اشیاء را بگیرید و به‌عنوان یک دست عمل کنید. حال اگر یکی از انگشت‌هایتان بشکند یا به‌هرحال از دست بدهید چه خواهد شد؟ آیا باز هم دست خواهید داشت؟

باید بگوییم: بله، البته به‌خوبی سابق نخواهد بود ولی به‌هر حال باز هم دست دارید. حتماً می‌پرسید: چرا و چگونه؟

می‌گوییم: چون چهار انگشت دیگرتان فقدان آن یک انگشت را جبران می‌کنند، در نتیجه باز هم دست دارید!

فراموش نکنید:

آنچه که دست را دست می‌کند فقط حضور فیزیکی پنج انگشت نیست بلکه آن است که هر کدام از پنج انگشت به‌تنهایی مثل یک دست فکر می‌کند وسپس عمل می‌کند و این یعنی: **«آگاهی اُرگانیکی»**

اما «کُنت بلانچارد» مدیر موفق را مدیر یک دقیقه‌ای می‌داند و می‌گوید: **نماد مدیر یک دقیقه‌ای، برگرفته از یک ساعت دیجیتالی است، به‌این صورت که به‌ما یادآوری می‌کند که در طول روز حتی یک دقیقه هم که شده به‌چهره کسانی که آنها را مدیریت می‌کنیم نگاهی بیندازیم و تشخیص بدهیم که آنها مهمترین دارایی ما هستند!**

و «بنجامین فرانکلین» نصیحتی به‌مدیران موفق می‌کند و می‌گوید:

کردار نیک، بهتر از گفتار نیک است!

و «فیلد مونتگمری» معتقد است:

مدیریت موفق، آن توانمندی و اراده‌ای است که انسان‌ها را برای دستیابی به‌یک هدف مشخص و معین بسیج می‌کند. مَنِشی است که اعتماد و اطمینان را در دل‌ها الهام می‌بخشد!

اما «توماس جفرسون» خویشتنداری را توصیه می‌کند و می‌گوید:
هیچ چیزی مثل خونسرد بودن و خویشتنداری در مواقع بحرانی و دیگر موارد نمی‌تواند باعث برتری یک مدیر موفق نسبت به‌افراد دیگر بشود!

«استفان جابز» مدیر موفق را به‌رهبر ارکستر تشبیه و می‌گوید:
اگر فردی بخواهد ارکستری را رهبری کند باید پشت به‌جمعیت باشد!

اما بشنوید از لسان «علی علیه‌السلام» که مأموریت یک رهبر یا مدیر را چنین تفسیر می‌کنند:
رهبران (مدیران) برای تسری و نهادینه‌کردن عطوفت و عدالت مأموریت دارند، نه برای ظلم و ستم به‌زیردستان خود!

و «مولوی» خطاب به‌این‌گونه مدیران می‌سراید:

ای خواجگان ای خواجگان روزی سرآید خواجگی
ای سرکشان ای سرکشان، هم بگذرد دور شما

و «فردوسی» شاعر پارسی‌گوی چون سخن علی علیه‌السلام را می‌شنود، در تأیید فرمایش ایشان در عوارض ظلم و ستم می‌سراید:

ستم، نامهٔ عزل شاهان بُوَد	**چو درد دل بیگناهان بُوَد**
بماناد تا جاودان این گُهر	**هنرمند و با دانش و دادگر**
نباشد جهان برکسی پایدار	**همه نیکنامی بود یادگار**
کجا شد فریدون و ضحاک وجم	**مهان عرب، خسروان عجم**
کجا آن بزرگان و ساسانیان	**ز بهرامیان و ز اشکانیان**
نکوهیده‌تر شاه ضحاک بود	**که بیدادگر بود و ناپاک بود**

امیدواریم که شما از این گروه نباشید!

راستی چند پرسش:

ـ آیا شما خود را مدیری ستمکار می‌دانید؟ چرا؟

. . . .

ـــ آیا فکر می‌کنید کارکنانتان شما را مدیری ستمکار می‌دانند؟ چرا؟

. . . .

ـــ به‌نظر شما ستم یعنی چه؟ و ستمکار کیست؟

. . . .

شیخ اَجَل «سعدی» درباره‌ی ستم چنین می‌سراید:

خبر داری از خسروان عجم ـــ که کردند برزیردستان ستم
نه آن شوکت و پادشاهی بماند ـــ نه آن ظلم بر روستایی بماند
خطا بین که بر دست ظالم برفت ـــ جهان ماند و او با مظالم برفت

و «ویلیام جونز» مدیر موفق را این‌گونه می‌پندارد:

مدیر موفق باید مشاور و مرجعی برای تمام‌کارمندان تحت مدیریت خود باشد، در میان‌کارمندان اعتماد بیافریند و توانمندی شایسته‌ی آنان را مورد تحسین قرار دهد!

اما «دبلیو استیوبران» مدیر موفق را چنین تشریح می‌کند:

مدیر موفق باید خود را از یک مدیر خشن و بدصفت به‌مدیری انسان صفت و بلندپرواز تبدیل نماید و مرجعی انسانی برای تمامی کارکنانش باشد!

اما «دیپاک ماهندرو» مدیر موفق را مدیری قوی می‌داند و می‌گوید: **مدیر موفق، کسی است که به‌هنگام رُخداد مشکلات و معضلات، توانایی رهایی از آن مشکلات را داشته باشد و همیشه تفاوت بین «عملکرد» و «بهانه» را خوب بفهمد و در هنگام شکست بگوید: آهای! من شکست خوردم، تقصیر خودم بود، اکنون یاد گرفتم و دیگر این اشتباه را تکرار نمی‌کنم و در آینده این ناکامی را به‌موفقیت تبدیل می‌کنم!**

و «جیمز ویلبورد» مدیر موفق را مدیری اشتباه‌پذیر می‌داند و می‌گوید: **مدیر موفق، اشتباهات کارکنان را در شمار ویژگی وجودی آنان نمی‌گیرد بلکه صرفاً یک اشتباه می‌داند که همه‌کس ممکن است انجام دهند زیرا او؛ از گناه بیزار است نه از گناهکار!**

اما «برایان تریسی» مدیر موفق را مدیری روان‌شناس می‌داند و می‌گوید: مدیر موفق مدیری است که کمی روان‌شناسی را می‌فهمد و مشکلات و ناراحتی‌های کارکنان خود را از چهره‌شان می‌خواند و هر نوع تغییری را با خوشرویی و آرامش و درک درست می‌پذیرد و در جهت تعالی و رشد مهارت‌های کارکنان خود سخت کوش می‌باشد!

و «جان ماکسوئل» مدیر موفق را مدیری انتقادپذیر می‌پندارد: **مدیر موفق به‌انتقاد گوش می‌سپارد و در صورت لزوم از کارکنان خود انتقاد می‌کند اما در جهت تقویت، نه تخریب شخصیت!**

و «دان ریلاند» مدیر موفق را چنین می‌انگارد:
مدیر موفق کسی است که به‌جای اینکه کاری کند که کارمندان درباره‌ی او خوب فکر کنند کاری می‌کند که آنها نسبت به‌خودشان احساس خوبی داشته باشند!

اما «مارک موچینگ» اندرزی به‌مدیران موفق می‌دهد و می‌گوید: «قدردانی» آسان‌ترین راه برای این است که به‌کارکنان خود بفهمانید ارزش کارشان را می‌دانید و به‌ایشان بها می‌دهید زیرا تحسین و تمجید به‌کارکنان شما این نوید را می‌دهد که دریابند کارشان چقدر اهمیت دارد!

و «وارن باخ» به‌کلیه مدیران اعلام خطر می‌کند و می‌گوید:
بیست سال طول می‌کشد تا اعتبار و شهرتی به‌دست آرید و فقط پنج دقیقه کافی است تا نابود شود!

اگر به‌این موضوع فکر کنید، کارها را طور دیگری انجام خواهید داد!

و «ادوارد. جی. نلسون» مشخصات مدیر موفق را چنین می‌نگارد:

✽ راهنمایی کند.

✽ آموزش دهد.

✽ کارکنانش را به‌سوی آینده نوین رهنمون باشد.

✽ شرایطی را به‌وجود آورد تا کارکنان نسبت به‌خود احساس خرسندی کنند.

✽ کارکنان را علاقه‌مند و با انگیزه نگه دارد!

و «توماس جفرسون» معتقد است که مدیر موفق مدیری است که نیاز کارکنانش را بفهمد و با تمام وجود سعی کند آنها را برآورده کند. سپس نیاز کارکنان را به‌شرح آتی اعلام می‌دارد:

✽ نیاز به‌امنیت.

✽ نیاز به‌محترم شمرده شدن.

✽ نیاز به‌دیده شدن.

✽ نیاز به‌آگاه شدن از نتیجه کار.

✽ نیاز به‌تمجید و قدردانی.

✽ نیاز به‌همبستگی.

✽ نیاز به‌خودشکوفایی.

✽ نیاز به‌شنیده شدن.

✽ نیاز به‌توسعه و مهارت.

✽ نیاز به‌تلاش برای تبدیل شدن به‌مدیرانی لایق.

بخش نظر اندیشمندان در خصوص مدیر موفق را با پیام ژرف «علی علیه‌السلام» به‌پایان می‌بریم:

کسی که خویشتن را در جایگاه رهبری (مدیریت) مردم جای دهد می‌باید که پیش از آموزش دیگران با آموزش خویش کار را بیآغازد و نیز می‌باید

که بیش از تأدیب با زبان و گفتار، با اعمال و رفتار، خود، مردم را ادب آموزد و هر که آموزگار خویشتن خویش باشد بیش از کسی که معلم و مربی مردمان است ستایش و احترام را سزاوار است!

خُب، اولین روز مدیریتتان مبارک!

اکنون با توجه به‌سخنان اندیشمندان، شما می‌توانید یک مدیر موفق باشید!

گفتیم که ابتدا شش «خوش» باید داشته باشید:

*** خوش لباس**	*** خوش‌صحبت**	*** خوش اخلاق**
*** خوشبین**	*** خوش فکر**	*** خوش خط**

پنج خوش اولی را حتماً دارید اما آخریش یعنی خوش خطی را می‌توانیم در چندین سطر توسط استاد مسلم خط و خوش‌نویسی برایتان آموزش دهیم.

اما ممکن است بگویید در حال حاضر همه‌ی نامه هایتان توسط کامپیوتر انجام می‌شود. ولی هنوز هم کارهای بسیاری است که توسط شما باید به‌نگارش درآید. پس توجه کنید ببینید استاد چه می‌گوید:

اما قبل از آن، اگر توانستید نام این استاد را برایمان بگویید و ارسال دارید باور کنید که یک جلد کتاب ارزشمند به‌عنوان هدیه تقدیم شما خواهد شد و اگر هم نتوانستید، نام این استاد را در صفحه‌ی بعد برایتان می‌گوییم. اما لطفاً تقلب نکنید!

البته مطئمن هستیم که نمی‌توانید بگویید!

خب، برویم سراغ این استاد بزرگ خط و خوش‌نویسی، ایشان می‌فرمایند:

سرقلم خود را باریک کن و میان سطرها را فاصله بگذار و حرف‌ها را

نزدیک به‌هم بنویس که اینها به‌زیبایی خط سزاوارتر است!
زیرا خط، زبان دست است!

سپس جمله بسیار ژرف و زیبایی درباره‌ی نامه دارند و می‌فرمایند:

هرگاه نامه‌ای را نوشتی پیش از مُهرکردن و بستن آن، نگاه دیگری بدان بنما زیرا برعقل خود مُهر می‌زنی و می‌بندی!

خُب، این هم بحث خوش‌نویسی!

اما هنوز ما سرقول خود هستیم درخصوص نام استاد خوشنویس!

اکنون نگاهی به‌شاخص‌های یک مدیر موفق می‌اندازیم:

* **انگیزه:** یک مدیر موفق حتی برای احراز پست خود نیز باید دارای انگیزه‌ای غیر از مسائل مالی داشته باشد.

* **ذکاوت و زیرکی:** یک مدیر موفق، مدیری است که نسبت به‌نیازها و خواسته‌های زیرمجموعه‌اش آگاهی داشته باشد. این نیازها شامل خصوصیات و ویژگی‌های فردی و نیازها و مشکلات مالی می‌باشد.

* **استقامت:** بی‌شک تغییر عقاید کارکنان زیرمجموعه و ایجاد باورهای جدید در آنان نیاز به‌شکیبایی و استواری فراوانی دارد.

* **اعتماد به‌نفس:** یک مدیر موفق در عین حال که محکم و قوی و قاطع است به‌همان میزان نرمخو و انعطاف‌پذیر است.

* **مدیریت احساس:** مدیر موفق با اعمال مدیریت برخود دارای ثبات هیجان و تعادل روحی می‌باشد.

* **مدیر پیشرو:** کارکنان، مدیری را موفق و جذاب می‌دانند که از زمان خود جلوتر می‌باشد و می‌اندیشد.

* **صداقت و درستی:** مدیر موفق تندیس پاکی و صداقت و

درستی است.

* **تشویق و تحسین:** تشویق و تحسین یکی از راهبردهای اصلی و اساسی منابع انسانی در هر سازمانی می‌باشد.

* **آموزش کارکنان:** رشد مهارت‌های انسانی با آموزش مستمر میسر می‌باشد که یک مدیر موفق پیوسته در این راستا پرتلاش و پیگیر می‌باشد.

بی‌شک اگر شما به‌این نکات و شاخص‌ها توجه و عمل فرمایید باید به‌شما بگوییم که دیگر جایی برای نگرانی نیست.

اما صحبت از «نگرانی» شد. حکایت آتی را با هم می‌خوانیم:

«حکایت نگرانی»

روزی شکسپیر به‌دیدن یکی از دوستانش آمد و او را بسیار نگران دید. شکسپیر به‌دوستش گفت: تنها دو چیز عامل نگرانی است:

یا سالم هستی یا بیمار!

اگر سلامت هستی، خُب نگرانی ندارد ولی اگر بیمار هستی دو نگرانی وجود دارد: یابهبود پیدا می‌کنی و یا می‌میری!

اگر بهبود حاصل کنی، خُب، نگرانی ندارد. ولی اگر بمیری، دو نگرانی وجود دارد: یا به‌بهشت می‌روی و یا به‌جهنم!

اگر به‌بهشت بروی، خُب، راحتی و نگرانی ندارد ولی اگر به‌جهنم بروی، مشغول خوش و بش کردن با رفقایت خواهی بود و فرصتی برای نگران و تشویش نخواهی داشت!

پس به‌خاطر چه نگران و ناراحتی؟

خب، این هم برای رفع خستگی‌تان! اکنون به‌مطلب مهمی می‌پردازیم:

«تعهد چیست؟»

حتماً شما هم واژه‌ی «تعهد» را زیاد شنیده‌اید که یکی از ارکان اصلی مدیریت می‌باشد اما این طور به‌نظر می‌رسد که تعهد در اذهان کارکنان به‌معنای حفظ ظاهری خاص، انجام اعمالی خاص، در مکانی خاص و ساعاتی خاص می‌باشد.

حال آنکه این تعبیر و تفسیر به‌طور کلی اشتباه فهم شده است. ما در این بخش می‌خواهیم به‌تحلیل واژه‌ی تعهد از دیدگان علمی بپردازیم. با ما همراه باشید.

«مک اِلوری» معتقد است:

تعهد به‌ما قدرت جدیدی می‌دهد. هر اتفاقی که بیفتد، بیماری، بی‌پولی و یا هر مصیبتی که رُخ دهد هرگز چشم از هدف خود برنمی‌گیریم!

اما می‌پردازیم به‌تحلیل و تفسیر تعهد از پنجره نگاه افراد، زیرا تعهد برای هرکس معنای خاصی دارد:

* **برای یک بوکسور:** آن است که پس از آنکه نقش زمین شد سعی کند دوباره از جای برخیزد.

* **برای یک پرستار:** آن است که در اوج خستگی‌هایش با اولین ناله بیمار، به‌همراه لبخندی بربالینش حاضر شود.

* **برای یک دونده:** آن است که وقتی نیرویش را از دست داد، ده متر بیشتر بدود.

* **برای یک سرباز:** بالا رفتن از تپه است، بی‌آنکه بداند آنجا چه چیزی انتظارش را می‌کشد.

* **برای یک مُبَلّغ مذهبی:** گذشتن از آسایش و راحتی خود برای ایجاد آسایش و راحتی دیگران است.

* **برای یک کارمند:** رسیدگی سریع به‌مشکلات ارباب رجوع و یا

مشتریان خود به‌طوری که همه آنان را از بستگان خود بداند.

* **برای یک معلم:** شرح و بیان درس به‌دانش‌آموزان و محصلان، به‌طوری که همه‌ی آنان را فرزندان خود به‌شمار آورد.

* **برای یک مدیر:** همه‌ی این‌ها و بیش از این‌هاست. زیرا خوب می‌داند همه کارکنانی که از او تأثیر پذیرفته‌اند پاره‌ای از روح خود را در آنان به‌امانت نهاده است.

«استفن گِرگ» درباره تعهد مثال جالبی دارد، گوش کنید:

تعهد را از اسب باید آموخت زیرا اسب برنده، همیشه تا نیم مایل اول را تا نفس دارد می‌دود اما بقیه مسیر را بابت تعهدی که احساس می‌کند، می‌دود!

و «یوهان فون‌شیلر» از معیار تعهد سخن می‌گوید:

معیار تعهد، عمل و اقدام است!

«فردوسی» تعهد را فرمان بُردن از یزدان می‌داند و می‌سراید:

وگر دین یزدان پرستید و بس — نیازارد او پس به‌آزرم کس
زفرمان یزدان نگردد سرش — سرشت بدی نیست در گوهرش

اما «استفن گِرگ» از مدیران غیرمتعهد چنین می‌گوید:

کارکنان از مدیران غیرمتعهد پیروی نمی‌کنند، اما تعهد می‌تواند دامنه‌ی وسیعی داشته باشد، از ساعات کارتان گرفته تاتلاشی که برای افزایش قابلیت‌های خود به‌خرج می‌دهید و یا اینکه چگونه با از خودگذشتگی به‌همکارانتان کمک می‌کنید!

و «نگارنده» تعهد به‌خویشتن خویش را مطرح می‌کند و می‌گوید:

تعهد نیاز به‌شرح و بیان و ظاهرسازی ندارد

بهترین شکل تعهد، تعهد به کسی است که در آینه به‌او می‌نگرید!
زیرا اگر ما به‌خود تعهد داشته باشیم بی‌شک به‌خالق و خلق هم متعهد می‌شویم!

«جان پگی» مدیر متعهد را چنین بیان می‌کند:

مدیری که از وقتش بیشترین بهره را می‌برد، مدیر متعهدی است!

پس مدیر عزیز: اگر می‌خواهید مدیری موفق و مؤثر باشید، باید متعهد باشید! زیرا:

تعهد راستین و حقیقی به‌اشخاص الهام می‌بخشد و اشخاص را جذب می‌کند و به‌آنها نشان می‌دهد که شما پایبند هستید و اعتقاد دارید آنها در صورتی به‌شما اعتقاد و اعتماد پیدا می‌کنند که شما به‌خویشتن خویش تعهد داشته باشید!

اکنون چند پرسش:

ـــ به‌نظر شما تعهد یعنی چه؟

....

ـــ آیا شما خود را مدیر متعهدی می‌دانید؟ چرا؟

....

ـــ آیا کارکنانتان شما را مدیری متعهد می‌دانند؟ چرا؟

....

ـــ آیا تعهد به‌خود را قبول دارید یا تعهد به‌خدا یا مردم را؟ چرا؟

....

ـــ آیا تصور می‌کنید تعهد در ظاهر انسان آشکار است؟ چرا؟

....

«ماکسوئل مالتز» تعهد را خورشید درون می‌داند و می‌گوید:

همیشه می‌توانی خورشید را

در درون خود بیابی
کافی‌ست در تکاپوی یافتن آن باشی!
و «نگارنده» می‌پرسد:
شما که به‌خود تعهد ندارید
چگونه است که هر پگاه و هرشامگاه
سربرآستان نیایش می‌گذارید؟
اما «لئوناردنیموی» تعهد را هنر خود بودن تلقی کرده و می‌گوید:
شاید چالاک‌ترین افراد نباشم
شاید بلندترین و یا نیرومندترین نباشم
شاید بهترین و زیرک‌ترین نباشم
اما قادرم که به‌خود متعهد شوم که،
کاری را بهتر از دیگران انجام دهم
و این کار، هنر خود بودن و تعهد به‌خویشتن خویش است!
صحبت از تعهد شد، جالب است که حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت تعهد من»

زندگی آن چیزی نیست که زیسته‌ایم
بلکه آن چیزی است که به‌یاد می‌آوریم
تا روایتش کنیم!

«گابریل گارسیا مارکز»

نمی‌دونم چطوری اتفاق افتاد؟
آخر شب با حیرت نگاه می‌کردم به‌چکی که از اداره برداشته بودم.
هنوز تردید داشتم!
در رؤیای خود می‌دیدم که به‌خانه آمده‌ام و با خوشحالی به‌مادرم

می‌گویم: «مادرجون دیگه راحت شدیم، همین روزها یه خونه خوب، بالای شهر می‌خریم و راحت زندگی می‌کنیم.

از خوشحالی دوست داشتم پرواز کنم!

اما یک تصویر دیگه تو ذهنم بود:

ساعت ده صبح پشت میزم نشسته بودم که چند نفر آمدند و در جلوی آنها رئیس بود که حرکت می‌کرد، یکی از آنها به‌کنارم آمد و گفت: «آقای محترم شما بازداشت هستید!»

با حیرت پرسیدم: «برای چی؟»

مدیرم با خشم جلو آمد و به‌آرامی گفت: «مردک ابله فکر کردی من احمقم، چک را برداشتی و خرج کردی؟ حالا تا دینار آخرش را ازت می‌گیرم! حالا راه می‌افتی یا بگم دستبند بزنند؟»

لحظاتی بعد دستبند به‌دست از میان همکارانم که همه تا آن موقع فکر می‌کردند من نجیب‌ترین و پاکترین آدمی هستم که تا حالا دیده‌اند، می‌گذشتم تا به‌زندان بروم.

صدای مادرم منو از دنیای وحشتناک رؤیایم بیرون آورد که می‌گفت: «پسرم شام حاضره!»

خیس عرق شده بودم با خودم فکر می‌کردم: «خدایا چه کار کنم؟ آخه به‌پولش خیلی احتیاج داشتم»

خلاصه نمی‌دونستم چه کار کنم!

یاد سخن «دکتر شریعتی» افتادم که می‌گفت:

انسان نقطه‌ای است میان دو بی‌نهایت؛

بی‌نهایت لجن!

بی‌نهایت فرشته!

شب تا صبح خواب‌های آشفته می‌دیدم. خواب مدیرم را که

به‌صورتم تف می‌انداخت و می‌گفت: «دزد! دزد بی‌شرم» و همکارانم که همگی با تمسخر به‌من می‌خندیدند و فریاد می‌کشیدند: «آقا دزده اومد، آقا دزده اومد» تا صبح نخوابیدم و از پریشانی می‌لرزیدم.

یاد حرف مرحوم پدرم می‌افتم که همیشه برایم می‌خواند:

چو محرم شدی ایمن از خود مباش

که مَحرم با یک نقطه مُجرم مـی‌شود

الان این شعر را با گوشت و پوست و خون خودم احساس می‌کنم.

خدایا چه فاصله‌ی اندکی است بین مَحْرَم و مُجرم!

و چه نازک است این ضخامت؛

پلید و پاک، شیطان و خدا.

صبح به‌اداره رسیدم، یاد خواب دیشب افتادم، توقع داشتم همه فریاد بکشند: «آقا دزده، آقا دزده»

خیس عرق شده بودم، حالم خیلی بد بود، حتی تو خیابون هم ماشین پلیس را می‌دیدم می‌ترسیدم، یاد سخن امام سجاد(ع) افتادم که فرموده: **«الخائن خائِف»** (خائن می‌ترسد)

همکارانم با لبخند سلام و احوالپرسی می‌کردند.

چشمم به‌مدیرم افتاد. سلام کردم و با لبخندی جوابم را داد و اشاره کرد که بیا جلو! دلم هوری ریخت! رفتم جلو گفتم: «بله قربان»

لبخندی به‌من زد و به‌طوری که همکارانم نشنوند گفت: «تولدت مبارک، کارت تبریکت روی میزت است.

آخه سُنت زیبایی را او بنا کرده بود، تولد کارمندانش را معمولاً با یک کارت که جمله‌ای روی آن نوشته بود همراه با یک کتاب تبریک می‌گفت. همه‌ی ما جمله‌هایی را که مدیرمان می‌نوشت خیلی دوست داشتیم زیرا او انسان با مطالعه و عمیقی بود. پشت میزم

نشستم و کارت را باز کردم.

رئیسم نوشته بود:

«اَلنِجاتُ فیِ الصِدقْ» (نجات در راستی است.)

تولدت مبارک!

اما به‌یاد بسپار: **هرچیزی راکه پنهان کنی روزی باعث رنج تو می‌شود.**

و بعد با شعری از مولوی کارت را به‌پایان برده بود:

از پی هرگریه، آخر خنده‌ای است

مرد آخربین مبارک بنده‌ای است

ماتم بُرده بود، هر جمله‌ی کارت مثل پُتک تو سرم می‌خورد احساس می‌کردم دارم زیر این همه رنج خُرد می‌شم!

با خودم کلمات را زمزمه می‌کردم وزیر زبون ذهنم مزه‌مزه:

نجات در راستی است... هر چیزی که پنهان کنی...

تصمیم خودم را گرفتم و پاشدم و رفتم پیش رئیس، با خوشرویی مرا پذیرفت و تعارف کرد که بنشینم، بغض گلوم را می‌فشرد و بی‌مقدمه گفتم: «آقای رئیس می‌خوام راجع به‌چکی که گم شده بود صحبت... پرید وسط حرفم و با لبخندی گفت: «می‌دونم پیدا شده! نیاز به‌توضیح نیست، در میان نامه‌ها بده به‌منشی بیاره! ضمناً پسرم دستور دادم که مبلغی را به‌عنوان پاداش برایت بنویسند». با تعجب پرسیدم: «آقا برای چی؟»

با لبخند گفت: «بعداً می‌فهمی» خدایا چقدر راحت شدم!

پنداری تازه به‌دنیا آمده‌ام!

آن شب، بهترین خواب شب عمرم را کردم.

به‌راستی که نجات در راستی است!

خدایا چه کیفی داره پاک بودن!

چه لذت لطیف و عزیزی است!
و چه عزیز است، تعهد به‌خویشتن خویش!
آرامش خاطر داشتن!
فردا صبح به‌اداره آمدم
تا همکاران منو دیدند شروع کردند به‌تبریک گفتن!
دلم هوری ریخت!
نکنه خواب پریشبم تعبیر شده؟
و اونا دارن منو مسخره می‌کنن!
رئیسم به‌پیشوازم آمد و همه همکاران جمع شدند.
رئیسم منو صدا کرد و وقتی پشت میز سخنرانی رسیدم گفت:
امروز می‌خواهم کارمند نمونه را به‌شما معرفی کنم.
پاک‌ترین، صدیق‌ترین و درست‌کارترین کارمند.
همه شروع کردن به‌دست زدن و رئیس همراه با یک دسته گُل هدیه‌ای به‌من داد و من گیج گیج بودم...
شباهنگام داشتم چند سکه‌ی طلا و مبلغی را که رئیس قول داده بود در یک چک که در دست داشتم نگاه می‌کردم.
چک را بوسیدم و از پس پرده اشک، چشمم به‌یادداشت رئیسم افتاد که نوشته بود: **نجات در راستی است!**
و بهترین تعهد، تعهد به‌خویشتن خویش است!
و در آخر نوشته بود... **مرد آخر بین مبارک بنده‌ای است**
سال‌ها بعد...
اکنون من مدیر همان اداره هستم.
و هرگز از یادم نمیره که یک مدیر فرزانه و آگاه چگونه توانست از یک مُجرم یک مَحرم بسازد و از یک انسان پلید یک انسان پاک!

تصویر او را روی میزم دارم و در زیر آن، سخنش را نوشته‌ام:
«هر چیزی را که پنهان کنی روزی باعث رنج تو می‌شود!»
به همراه «کتاب کوچک دکتر شریعتی» که از میان صفحاتش فریاد برمی‌آورد: **این سه راهی است که در پیش پای هر انسانی گشوده است:**
«پلیدی - پاکی - پوچی»
و من امروز چه خوشحالم که «پاکی» را برای تمام عمرم انتخاب کردم!

خُب، اکنون می‌رویم سراغ انواع و اقسام مدیر، لطفاً توجه کنید!

«انواع مدیر»

نظریه‌پردازان علم مدیریت، مدیران را این گونه تقسیم‌بندی می‌کنند:

*** مدیر مقتدر.** *** مدیر بلندپرواز.** *** مدیر مردّد.**
*** مدیر عملیاتی.** *** مدیر ضعیف.**

*** مدیر مقتدر:** او معمولاً بدنی نیرومند دارد با قدی بلند و چهره‌ای جدی، تُن صدای آشکاری دارد، کم می‌خندد، کم‌کار است، کم تحرک است. زیاد دستور می‌دهد، زیاد جدی است، زیاد دیکتاتور است. او اساساً سلطه‌گر است و تنها نظراتی را می‌پذیرد که با نظر او مطابقت داشته باشد. اهل دیار دموکراسی و آزاداندیشی نیست، منظم است و می‌داند چه می‌خواهد. او می‌تواند از کوچکترین امور حتی هنگامی که در دفتر خود نشسته باخبر شود.
برای اعتراض، پاسخی کامل و جامع دارد.
کسانی را که مورد رضایت او هستند ترفیع پُستی و مالی می‌دهد.

دوستدار مدیریت باکار و عمل است ولاغیر.
چنین مدیری معمولاً سال‌های زیادی مدیریت می‌کند.

* **مدیر بلندپرواز:** از لحاظ اندامی، لاغر اما ورزیده است.
چنین مدیری به‌هنگام رفتار و گفتار و راه رفتن سرعت ویژه‌ای دارد. معمولاً بدون دقت لباس می‌پوشد مگر به‌هنگام ملاقات با افراد مهم یا حضور در اجتماعی خاص. زود خشمگین می‌شود و برای بحث در امور بیهوده (از دیدگاه خود) وقت نمی‌گذارد. کار را به‌کسانی که به‌توانایی آنان اعتماد دارد واگذار می‌کند و زیاد حوصله‌ی آموزش کارمندان مبتدی را ندارد. او عاشق موفقیت است و معمولاً هم در انجام کارهایش موفق است حتی اگر رسیدن به‌آن موفقیت به‌قیمت از دست دادن سلامتی‌اش تمام شود. اساساً ترسو نیست و از عاقبت کار و خطرهای میانه‌ی راه نمی‌هراسد. غالباً به‌کمک کارکنان زیرمجموعه‌ی خود می‌شتابد تا آنها به‌امنیت برسند. از یک چیز به‌شدت دوری و اجتناب می‌ورزد و از آن به‌شدت متنفر است و آن «احمق‌ها» هستند!

* **مدیر مُردّد:** یگانه راه شناسایی او این است که او از افراد نیرومند به‌شدت می‌هراسد و می‌کوشد که هرگز با آنان وارد بحث نشود.
اگر کسی جای او فکر کند و تصمیم بگیرد علاوه برآنکه ناراحت نمی‌شود بلکه مایه‌ی شادی او می‌شود که او را از رنج تصمیم‌گیری رهانیده. او معمولاً به‌خاطر انجام اشتباهاتش درگذشته، پیوسته خود را تنبیه و سرزنش می‌کند.

چنین مدیری نمی‌داند چه می‌خواهد و چه اهدافی دارد!

او اساساً به‌هیچ‌کس اعتماد ندارد و موفقیت بسیاری از کارمندان را اتفاقی می‌داند. او اساساً از آدم‌های موفق و پرانرژی به‌شدت می‌هراسد. او بسیار کُند عمل می‌کند، مسئولیت‌پذیری را دوست ندارد و اساساً گوشه‌گیر و منزوی است.

ارتباط انسانی در محیط کار او را بسیار آشفته می‌کند.

اما خارج از محیط کار، زندگی خوشی دارد و احساس آرامش می‌کند زیرا او معمولاً مسافرِ بین؛ آشپزخانه و آبریزگاه و آرامگاه (اطاق خواب) است.

❋ **مدیر عملیاتی:** او معمولاً دارای اندامی موزون و مناسب و آراسته می‌باشد. همه چیز برای چنین مدیری برنامه‌ریزی شده است، اتفاق در زندگی کاری او جایی ندارد. وقتی برای بیکار ماندن و اتلاف وقت بیهوده با دیگران ندارد پیوسته به‌افراد پرتلاش افتخار می‌کند و این مطلب را یادآوری می‌کند. تندرستی و سلامت را تنها در هنگام کار احساس می‌کند و هنگام مرخصی احساس بیماری و افسردگی می‌کند.

کارها را به‌سرعت اجرا کرده و کمتر مرتکب خطا می‌شود.

او دقیق و منظم است و انگیزه‌ی کارکردن را برای کارکنان خود به‌وجود می‌آورد و قبل از اجرای کار تمام مطالب را به‌وضوح برای همه شرح می‌دهد. او شکست را نمی‌پذیرد و از طرح‌های شکست‌خورده به‌شدت انتقاد می‌کند زیرا شکست خوردگان را دوست ندارد و خود را انسان کاملی می‌داند. او فقط افرادی را ستایش می‌کند که کار خود را به‌طریقی عالی و ممتاز انجام داده‌اند.

کارمندان چنین مدیری اگر از حرف‌های جدید و تا حدی خشن او دلسرد نشوند و او را رها نکنند، در مدت کوتاهی در کار خود خبره و ماهر می‌شوند اما فقط زمانی آنان را مورد تمجید قرار می‌دهد که عملکرد شایسته‌ای داشته باشند. او مبارز بسیار نیرومندی است که صبر و شکیبایی زیادی دارد و سختی‌های کار را بدون خستگی و ملالت تحمل می‌کند.

این‌گونه مدیران توجه کمی به‌امور شخصی خود دارند زیرا تمام انرژی و فکرشان متوجه مسائل کاری‌شان می‌باشد.

* **مدیر ضعیف:** این گروه مدیران معمولاً با واسطه یا پارتی منصب مدیریت را اشغال می‌کنند. او ویژگی‌های یک مدیر را ندارد و حدود کار و صلاحیت خود را نمی‌شناسد. تمام امور را به‌دیگران می‌سپارد و خود از جانب کارمندان اداره می‌شود او بسیار بسیار مهربان است، به‌کسی آموزش نمی‌دهد، کسی را راهنمایی نمی‌کند، به‌کسی توضیح نمی‌دهد و در هیچ کاری نمی‌توان به‌او اعتماد کرد. او تعهدی در مقابل کار خود ندارد و معمولاً دیرتر از همه در سرکار خود حاضر می‌شود، پیشرفت در کار او بسیار عادی و معمولی است. مرخصی‌های استحقاقی و استعلاجی او بسیار است و کارکنانش پائین‌ترین عملکرد را دارند.

این گروه مدیران نزد کارمندان کم‌کار و بی‌کفایت بسیار مورد توجه می‌باشند زیرا روش تشویق و تنبیه در کار او وجود ندارد. در اداراتی که این‌گونه مدیران حاکم هستند معمولاً یکی دو نفر از کارمندان کُل اداره را می‌گردانند و غالباً جنجال و درگیری زیاد است.

یک پرسش بامزه:

ـــ آیا می‌دانید موارد مصرف اندام یک مدیر چگونه است؟

تعجب نکنید!

«دیپاک ماهندرو» به‌مدیران، موارد صحیح مصرف اندامشان را چنین می‌آموزد:

* **وجود:** گاهی با تمام وجود، خود را جای کارمندتان قرار دهید.

* **سر:** اگر می‌خواهید «نه» بگویید قاطعانه این کار را بکنید، سر موارد مصرف دیگری دارد.

* **چشم‌ها:** وقتی می‌خواهید «تأسف» خود را برسانید یا شادی و شورتان را بیان کنید سعی کنید چشم‌هایتان نیز این‌گونه باشد و تأسف و شادی هم در چشم‌هایتان وجود داشته باشد.

* **گوش‌ها:** گاهی لازم است که با دقت و دو گوش، گوش کنید و گاهی باید از یک گوش بشنوید و ازگوش دیگر خارج کنید.

* **بینی:** بینی فقط برای بو کردن قرمه‌سبزی نیست گاهی احساسات کارکنانتان بودار است پس سعی کنید بعضی از احساس‌ها را بو بکشید.

* **لب‌ها:** همیشه تبسم کنید، تبسم ارزان‌ترین راه جذب افراد است، هزینه‌ای ندارد بلکه منافع بسیاری نیز به‌همراه دارد.

* **قلب:** در زمان مناسب و از صمیم قلب تشکر کنید نه خیلی زود و نه خیلی دیر، مراقب باشید که بسیاری از کارکنان شما درون قلب شما را می‌بینند.

* **گلو:** در هنگام ضرورت از ته گلو فریاد بکشید، احترام اشخاص در بلند مدت به‌شما افزایش می‌یابد، البته اگر زیاده‌روی کنید نتیجه‌ی معکوسی را به‌دست خواهید آورد.

* **انگشتان:** وقتی انگشت انتقاد خود را به‌طرف کسی گرفته‌اید به‌چهار انگشت دیگر خود نگاه کنید که به‌طرف خودتان است.

* **پاها:** گاهی لازم است به‌پاهایتان حرکت بیشتری بدهید، باور کنید تاکنون کسی بخاطر تلاش کردن نَمرده است.

* **گردن:** گردن با آدم حرف می‌زند، وقتی شکست خورده‌اید گردنتان کاملاً خمیده و روبه پائین است و وقتی موفق شده‌اید کاملاً سرفراز، پس کاری کنید که همیشه در پشت اعمالتان گردن فراز باشید.

اما یک پرسش:

ــ آیا شما فکر می‌کنید انجام یک‌کار ارزنده و شایسته و خداپسندانه فقط باید در معابد یا مساجد رُخ دهد؟ چرا؟

....

جوابتان هرچه که باشد برایتان می‌گوئیم که بهترین مکان برای انجام کارهای خداپسندانه همان سازمانی است که در آن‌کار می‌کنید.

یک پرسش دیگر:

ــ به‌نظر شما کار خداپسندانه یعنی چه؟

....

ــ آیا صرفاً به‌مکان‌های زیارتی رفتن را کاری عبادی می‌دانید؟ چرا؟

....

جوابتان هرچه باشد «شیخ بهایی» به‌این پرسش چنین پاسخ می‌دهد، گوش کنید:

همه‌روز روزه بودن همه شب نماز کردن

همه ساله حج نمودن سفر حجاز کردن

زمدینه تا به‌کعبه سروپا برهنه رفتن
دولب از برای لبیک به‌وظیفه باز کردن
به‌مساجد و معابد همه اعتکاف جُستن
زملاهی[۱] و مناهی[۲] همه احتراز کردن
شب جمعه‌ها نخفتن به‌خُدای راز گفتن
ز وجود بی‌نیازش طلب نیاز کردن
به‌خداکه هیچیک را ثمر آنقدر نباشد
که به‌روی ناامیدی دربسته باز کردن

اکنون می‌پردازیم به«**مهربانی در محیط کار**»:

«بروس هایلند» مهربانی را دارایی می‌داند و می‌گوید:

مهربانی، مهمترین و ارزشمندترین دارایی هر سازمان محسوب می‌شود!

«نگارنده» مهربانی را نامیرا و جاودانه می‌داند و می‌گوید:

همه چیز می‌میرند و نابود می‌شوند
جز؛ خداوند و مهربانی!

اما یک پرسش: مهربانی یعنی چه؟

جواب آن را «اسکاول شین» می‌گوید:

مهربانی به‌معنای؛
درک، مراقبت، حمایت و در بسیاری از مواقع، بخشیدن دیگران است.
مهربانی، منجر به‌ارتقای سطح‌انگیزش کارکنان می‌گردد.
مهربانی بین افراد در کلیه‌ی سطوح سازمانی اعم از افقی و عمودی، ایجاد وفاداری می‌کند!

۱ـ ملاهی: هرچیز که انسان را از خدا باز دارد ـ لهو و لعب.
۲ـ مناهی: نهی شده‌ها.

«بیل کازبی» درباره محبت سازمانی می‌گوید:

یکی از راه‌هایی که کارکنان زیرمجموعه‌تان به‌شما اعتماد می‌کنند، مهربانی و محبت است!

و «نگارنده» براین باور است:

آنان که آفتاب را به‌دیگران هدیه می‌کنند
روزهای زندگیشان سرریز رنگین‌کمان می‌شود!

و «جان ماکسوئل» معتقد است:

مهربانی به‌آدم‌ها، روح و انرژی می‌بخشد.
و منجر به‌گسترش روابط دوستانه وگرم در محیط کار می‌شود!

و «علی علیه‌السلام» در بحثی کلان می‌گویند:

با مردم چنان بیامیزید که در مرگتان بگریند
و در زندگی، عاشقانه به‌سویتان شتابند!

«ویلیام گلاسر» گرمی و نشاط مخیط کار را چنین می‌انگارد:

محیط کار باید گرم، صمیمی و سرشار از مهربانی باشد چون در این محیط است که کارکنان به‌مدیران خود اعتماد می‌کنند!

اکنون کلام لطیف و ژرف «پیامبر (ص)» را بشنوید:

برزمینیان محبت کنید تا آنان که در آسمان هستند بر شما محبت کنند!

و «مازلو» محبت را این‌گونه می‌پندارد:

«محبت» رفیع‌ترین سطح زندگی است!

و «مسیح علیه‌السلام» رسالت خویش را چنین اعلام می‌دارد:

من برای ترویج مهربانی در بین شما برانگیخته شدم!

و «علی علیه‌السلام» پژواک محبت را چنین لطیف و نرم می‌انگارد:

آن‌گاه که به‌دستانی کوچک اهدا می‌کنید
از دستانی بزرگ دریافت می‌کنید!

و بشنوید رسم محبت را از چشمان خود:

من از چشمان خود آموختم آئین محبت را
که هر عضوی به‌درد آید به‌جایش دیده می‌گرید

صحبت از محبت شد، حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت محبت مدیرم»

آیا دین غیر از محبت چیز دیگری است؟

«پیامبر اکرم (ص)»

یادم میاد مرحوم پدرم این عبارت را که در تابلوی کوچکی خطاطی کرده بود به‌دیوار اتاق آویخته و غالباً آن را برایم می‌خواند ولی من چیزی نمی‌فهمیدم چون نوجوانی بیش نبودم.

حکایت از آنجا آغاز شد که بعد از مرگ پدرم، من مدیریت شرکت را به‌عهده گرفتم.

در آن زمان یکی از دوستانم که روان‌شناس بود به‌من پیشنهاد کرد که تاریخ تولد همکارانم را از پرونده‌شان استخراج و در روز تولدشان همراه با یک کارت تبریک و یک کتاب از آنان یاد کنیم و تولدشان را تبریک بگوئیم.

با شک و تردید این کار را توسط منشی‌ام انجام دادم ولی نمی‌دانستم چه تأثیر شگرفی در محیط کارم دارد!

کُل کارکنان شرکت بالغ بر بیست نفر می‌شدند.

به روال تاریخ تولد اولین بار به‌آبدارچی شرکت افتاد، هرگز فراموش نمی‌کنم، ،به‌شدت منقلب شده بود، پیرمرد می‌گفت: «آقای مدیر، ما در فکر تاریخ مرگ خود بودیم و شما تولد ما را یادآوری کردید. احساس جوان بودن و زنده بودن دوباره را در من احیا کردید،

اکنون احساس می‌کنم هنوز زنده هستم و هنوز دیده می‌شوم.»

خلاصه شور و حال خاصی در شرکت در همان روزهای موعود برپا بود و چون نوبت یکی از کارمندان می‌شد آنقدر خوشحال می‌شد که این انرژی مثبت او روی بقیه افراد هم تأثیر شگرف و مثبتی می‌گذاشت.

تا اینکه طبق اعلام منشی‌ام نوبت مدیر فروش شد، او جوانی بسیار آرام، نجیب و بسیار دقیق و پرکار بود. فردا صبح طبق معمول این کار انجام شد اما همه‌ی ما شگفت‌زده شدیم زیرا به‌من خبر دادند که از وقتی که کارت تبریک را دریافت کرده همچون یک زن گریه می‌کند. ابتدا جدی نگرفتم ولی منشی‌ام گفت که او ساعت‌ها سربر روی میز گذاشته و می‌گرید.

نگران شدم و به‌اتاقش رفتم، با حیرت دیدم که هنوز به‌شدت می‌گرید. دست برشانه‌اش گذاشتم و گفتم: «مشکلی پیش آمده، می‌توانم کاری کنم؟»

او سر از میز برداشت و در میان جمع بهت‌زده همکاران، همان‌طور که اشک از چشمانش سرازیر بود گفت: «آقا شما کاری با من کردید که تاکنون هیچ کس نکرده بود، شما مرا به‌دنیا آوردید.» با حیرت نگاهش کردم و گفتم: «من متوجه نمیشم.»

و او با همان نگاه خیس و هق‌هق گریه گفت: «آقا من پدر و مادر ندارم آنها را در یک تصادف در پنج سالگی از دست دادم و پیش پدربزرگ و مادربزرگم زندگی می‌کنم که آنها هم به‌دلیل کهولت سن در فکر این مسائل نبودند، من هم دوست خیلی صمیمی نداشتم که از این کارها برایم بکند و در تمام طول عمرم کار کردم و درس خواندم زیرا هزینه من برای پدربزرگم بسیار سنگین بود و به‌همین بهانه هرگز

تاکنون من جشن تولد نگرفتم و حالا شما...»

هق هق گریه امانش نداد.

نگاهی به‌همکاران کردم، بعضی در دل و بعضی با چشم می‌گریستند، نزدیکش رفتم و او را به‌آغوش کشیدم و او لحظه‌ای در چشمانم نگریست و گفت: «آقا ببخشید گریه می‌کنم، به‌خدا خیلی خوشحالم کردید خیلی!»

و من از پشت نگاه خیسم به‌همان تابلوی پدر می‌اندیشیدم:

آیا دین غیر از محبت چیز دیگری است؟

اکنون سالها گذشته و آن پسر جوان مرد میانسالی شده که سالها پیش به‌عنوان داماد من قدم در خانه‌ام نهاده و دو فرزندش که ندیم پیری و کهولت من هستند. من دیگر شرکت نمی‌روم و دامادم برجای من نشسته و نوه‌ام از من می‌پرسد: «پدربزرگ! این تابلو که شما اینقدر دوستش دارید یعنی چه؟»

و من با گلویی سرریز بغض می‌خوانم:

«پسرم آیا دین غیر از محبت چیز دیگری است؟»

خُب، امیدوارم که شما هم این‌گونه باشید!

بشنوید سخن «علی علیه‌السلام» را که می‌گویند:

نیکوتر از نیکویی، نیکوکار است!

و «نگارنده» محبت و مهربانی را این‌گونه بیان می‌کند:

آن‌گاه که محبت و مهربانی جامه ایثار برتن می‌کند لطیف‌ترین حاصل آن رضایت و شادمانی است!

و «پاندر» معتقد است:

هرگاه قلبتان برای دیگران می‌تپد

فرشتگان برایتان دست تکان می‌دهند!

و «واقف هندی» محبت را چنین می‌سراید:

یارب چه چشمه‌ای است محبت

که من از آن یک قطره خوردم و دریا گریستم

و «ساندرا استورتز» محبت را تأثیرپذیری می‌داند و می‌گوید:

به‌خاطر داشته باش،

تمامی آنان پاره‌ای از وجود تواند

آنهایی که به‌گونه‌ای از تو تأثیر پذیرفته‌اند!

اکنون پای صحبت خداوند می‌نشینیم که در سوره‌ی نساء آیه ۱۴۹ می‌فرمایند:

درباره‌ی خلق به‌آشکار و پنهان نیکی کنید!

«جان ماکسوئل» مهربانی را به‌نوع خاصی تعبیر می‌کند و می‌گوید:

وقتی شمع شما، شمع دیگری را روشن می‌کند،

چیزی را از دست نمی‌دهید!

و «سعدی» مهربانی را به‌شکل زیبایی می‌سراید:

من از بینوایی نی‌ام روی زرد — غم بینوایان رُخم زرد کرد

نخواهد که بیند خردمند، ریش — نه برعضو مردم نه بر عضو خویش

چو بینم که درویش مسکین نخورد — به‌کام اندرم لقمه زهر است و درد

«هنری دروموند» مهربانی را حقیقت می‌داند و می‌گوید:

وقتی به‌گذشته خود نگاه می‌کنید، می‌بینید تنها در لحظاتی

به‌حقیقت زیسته‌اید که کاری را با مهربانی

و عشق برای دیگران انجام داده‌اید!

راستی راجع به‌همسایگی و مهربانیِ بینی و چشم چیزی شنیده‌اید؟ اکنون بشنوید:

چوکم نور است چشمی، بار عینک را کشد بینی
ز بینی باید آموزی ره همسایه‌داری را

اکنون چند پرسش:

ـــ آیا شما، خود را مدیر مهربانی می‌دانید؟ چرا؟

....

ـــ تصور می‌کنید همکارانتان شما را مدیر مهربانی می‌دانند؟ چرا؟

....

بحث محبت را با شعری از «خواجه شیراز» به‌اتمام می‌بریم:

خلل‌پذیر بُوَد هر بنایی که می‌بینی
مگر بنای محبت که خالی از خلل است

و سفارشی برای مدیران:

مرد بی‌برگ و نوا را به‌حقارت مشمار
کوزه بی‌دسته چوبینی به‌دودست بردار

پس فراموش نکنیم:

ما باگذشت زمان بزرگ می‌شویم
و باگذشت و ایثار، «بزرگوار»

راستی یک پرسش نامربوط:

ـــ می‌دانید تفاوت انسان با لامپ چیست؟

کمی فکر کنید...

اما قبل از پاسخ می‌خواهیم به‌پرسش استاد خوش‌نویسی پاسخ دهیم. اگر یادتان نرفته باشد چند صفحه قبل نام این استاد را از شما پرسیدیم. نام ایشان:

«علی علیه‌السلام»

است. برایتان جالب است، نه!؟

شـایـد اصـلاً تـصـور نـمی‌کردید کـه ایشـان راجـع بـه‌خط هـم رهنمودهایی داشته باشند!

اما برگردیم به‌پرسش اخیر، خوب فکر کردید؟

لطفاً در یک سطر **تفاوت انسان و لامپ** را بنویسید:

....

اما پاسخ ما را بشنوید:

لامپ‌ها ۶۰ـ ۱۰۰ـ ۵۰۰ وات ساخته شده‌اند و هرگز قادر به‌تغییر خود نمی‌باشند.

اما انسان می‌تواند خود را از ۲۰ وات به ۲۰۰۰ وات و... برساند!

ـــ نظر شما چیست؟ آیا به‌این مطلب اعتقاد دارید؟ چرا؟

....

یک پرسش:

ـــ آیا عملکرد مدیریت خود را ارزیابی می‌کنید؟

....

جوابتان هرچه باشد، به‌شما می‌گوئیم سعی کنید حتماً این کار را انجام دهید. حتماً می‌پرسید:

«چگونه خود را ارزیابی کنیم؟»

لطفاً یادداشت کنید:

* هر شب قبل از خواب اعمال روزانه‌ی خود را تحلیل و رفتار پسندیده و ناپسند خود را از آن میان تفکیک کنید. و سعی کنید علت‌های رفتاری خود را بیابید. در این حالت با خود روراست باشید، در بعضی موارد خود را محاکمه کنید و در بعضی موارد به‌عنوان تشویق، آینه را ببوسید!

* خوب فکر کنید که در محیط کار چه اعمالی باعث نارضایتی

همکارانتان می‌شود؟

* رنجش و دلگیری از کارکنان را از دل بیرون کنید، گذشته را فراموش کنید و ذهن خود را همیشه زلال و پاک نگه دارید!

* همه چیز را به‌نگاه مثبت بنگرید اما مراقب باشید که مثبت‌اندیشی با هالو بودن متفاوت است!

* خطاهایی را که در جمع کارکنان زیرمجموعه‌ی خود کرده‌اید به‌زبان آورید و به‌راحتی پوزش بخواهید!

* فراموش نکنید که تلاش و کوشش درست و بجا یکی از ارکان مهم مدیر موفق می‌باشد!

* به‌کارکنان خود آموزش دهید که حداقل روزی یک ساعت به‌کار خود بیندیشند!

* ما از نظر ظرفیت روحی نامحدود و از نظر زمان محدود می‌باشیم. پس لطفاً اهمیت زمان را دریابید!

* تأنی و حوصله را ره توشه‌ی راه خود قرار دهید!

* برای دوستی و ارتباط رنگین با کارکنان خود فرصتی بگذارید!

برای آرامش خاطر شما هم که شده این بخش را با حکایتی از «هنری فورد» به‌پایان می‌بریم:

«حکایت آرامش خاطر»

آرامش وجدان، نازبالش نرمی است برای انسان‌های آگاه و پاک!

«محمود نامنی»

«هنری فورد» هنرمند معروف آمریکایی، غالباً برای همسرش از نزدیک‌ترین فروشگاه گل فروشی، گُل می‌خرید.

یک روز به‌گلفروش گفت: «شما که اینقدر با سلیقه هستید چرا

شعبه‌ی دیگری باز نمی‌کنید؟»

گلفروش گفت: «خب آقا، بعدش چی؟»

هنری فورد گفت: «خُب، شعبه‌های مختلف در تمام ایالت دایر می‌کنید.»

گلفروش گفت: «خب، بعدش چی؟»

هنری فورد گفت: آن وقت در ایالت‌های دیگر...»

گلفروش گفت: «خب، بعدش چی؟»

هنری فورد گفت: «لعنتی، آن موقع می‌توانی با آرامش و رفاه بیشتری زندگی کنی»

گلفروش با آرامش پاسخ داد: «خب، الان هم دارم همین کار را می‌کنم.»

اما چند پرسش:

ـــ آیا شما خود را مدیر سخت‌گیری می‌دانید؟ چرا؟

....

ـــ آیا همکارانتان شما را مدیر سخت‌گیری می‌دانند؟ چرا

....

ـــ به‌نظر شما اساساً سخت‌گیری خوب است یا بد؟ چرا؟

....

ـــ تعریف شما از سخت‌گیری چیست؟

....

«نگارنده» معتقد است:

سخت‌گیری‌های بیش از حد، از نگاه روان‌شناختی دو علت دارد:

*** ترس** *** عقده حقارت**

«حافظ» می‌سراید:

چو پرده‌دار به‌شمشیر می‌زند همه را
کسی مقیم حریم حرم نخواهد مـاند

«ژوزف مورفی» می‌گوید:

سخت‌گیری و خشونت بی‌حد نشانه‌ی ترسی عظیم است کـه شـخص خود را در پشت آن پنهان می‌کند!

اما بسیار جالب است که مغز مـتفکر جـهان شـیعه (امـام جـعفر صادق علیه‌السلام) همچون روان‌شناسی ژرف‌نگر عوارض عقده‌ی حقارت را چنین برمی‌شمارد:

تکبر و خودبزرگ‌بینی نشانه‌ی عقده‌ی شخص می‌باشد که با این ویژگی نمایان می‌گردد!

حتماً تا به‌حال دیده‌اید که بعضی از مدیران وقتی در مسند قدرت لایزال مدیریت می‌نشینند شروع به‌برخوردهای بسیار تند و زننده با کارکنان زیرمجموعه خود می‌کنند و «قاطعیت را با قاتلیت» اشـتباه می‌گیرند و وقتی به‌خود می‌آیند که می‌بینند علی مانده و حوضش!

بدنیست حکایت و ریشه‌ی مَثَل آن را بخوانید:

«حکایت علی و حوضش»

عالمی بر سر منبر، مجلس می‌گفت و برای نوشیدن آب کوثر که ساقی آن علی علیه‌السلام است شرایط بسیار سختی را بر می‌شمرد.

چون سخن را در این معنی به‌پایان برد یکی از حاضران برخاست و گلایه‌مند گفت: «ای شیخ اگر اینها را که می‌گویی راست باشد، پس در آن روز محشر، علی می‌ماند و حوضش!»

«پیامبر اکرم (ص)» فرمایند:

بدترین مردمان نزد خداوند، متکبران هستند!

«نگارنده» معتقد است:

بی‌شک، تکبر ورزیدن بهترین وسیله برای دلسردی و ایجاد شکافی عظیم بین مدیر متکبر و کارکنان او می‌باشد!

«خواجه عبداله انصاری» تکبر را عیب می‌داند و می‌سراید:

عیب است بزرگ برکشیدن خود را   وز جمله‌ی خلق برگزیدن خود را
از مردمک دیده بباید آموخت   دیدن همه کس را و ندیدن خود را

و «علی علیه‌السلام» حیرتناک می‌گوید:

حیرت‌آور است تکبر ورزیدن فرزند آدم،
که دیروز نطفه‌ای بیش نبود
و فردا مُرداری بدبو!

و شیخ اَجَل «سعدی» تکبر را تشبیه به‌مال دنیا می‌کند و می‌سراید:

جهان ای برادر نماند به کس
دل اندر جهان آفرین بند و بس
مکن تکیه بر ملک دنیا و پشت
که بسیار کس چون تو پرورد و کُشت

گویند: لویی پانزدهم ـ پادشاه فرانسه ـ بسیار سخت‌گیر و متکبر بود و با خدمتکارانش بسیار بدرفتار، حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت کسالت خاطر مبارک»

لویی پانزدهم یک روز صبح از یکی از خدمتکارانش پرسید: «چند فرزند داری؟» خدمتکار گفت: «قربان چهار تا»

ظهر هنگام باز هم پرسید و بعدازظهر باز هم پرسید.

هنگام صرف شام فرا رسید و دوباره شاه پرسید: «راستی گفتی

چند فرزند داری؟» خدمتکار گفت: «قربان، شش تا».

شاه با حیرت گفت: «به‌نظرم که به‌من گفته بودی چهار تا، این طور نیست؟» خدمتکار با دستپاچگی جواب داد: «بلی قربان اما از ترس آنکه به‌خاطر چندین بار تکرار نمودن خاطر مبارک کسل نشود این دفعه تغییر دادم و عرض کردم شش تا».

«صائب تبریزی» متکبر را ستمگر می‌داند و می‌سراید:

اظهار عجز پیش ستمگر ز ابلهی است

اشک کباب باعث طغیان آتش است

اما ممکن است بپرسید: چگونه می‌توان از بیماری تکبر جلوگیری نمود؟ پاسخ شما را «امیرکبیر» در قالب حکایتی می‌گوید:

«حکایت امیرکبیر و میرزا تقی چوپان»

امیرکبیر وزیر خردمند و آگاه ناصرالدین شاه بود که محبوبیت فراوانی داشت و به‌همان میزان دشمنانی سرسخت که روزی به‌ناصرالدین شاه گفتند: «عالی مقام شما چه نشسته‌اید که وزیرتان (امیرکبیر) هرهفته روزهای سه شنبه با بیگانگان و جاسوسان فرنگی در کلبه‌ای دورافتاده جلسه‌ای منعقد می‌کند و با آنان علیه شاه به‌گفت‌وگو می‌پردازد.»

ناصرالدین شاه نگران و هراسناک شد و تصمیم گرفت که شخصاً این موضوع را پیگیری نماید.

لذا در آن روز موعود با لباسی مُبدل سوار اسب شد و به‌تعقیب امیرکبیر پرداخت و در نهایت حیرت دید که امیرکبیر به‌تنهایی راه درازی را پیمود و در خارج از شهر به‌درون کلبه‌ای رفت.

ناصرالدین شاه از پشت شیشه پنجره کوچکی، پنهانی به‌تماشای امیرکبیر نشست و در نهایت حیرت، وزیر خود را دید که لباس عوض کرد و لباس چوپانی پوشید و به‌طور ایستاده چند دقیقه‌ای با کسی صحبت کرد.

ناصرالدین شاه که بیشتر از این را نمی‌توانست ببیند در نتیجه مخاطب امیرکبیر را اصلاً ندید.

فردای آن روز امیرکبیر را خواست و در نهایت صراحت موضوع را با او در میان گذاشت و پرسید:

«آیا تو به‌تاج و تخت ما اعتراضی داری؟»

چون شنیده‌ام در پنهان، جلساتی تشکیل می‌دهید»

امیرکبیر پوزخندی زد و گفت: قربان همه‌ی اینها که گفتید درست است. من هفته‌ای یک بار به‌آن کلبه می‌روم و لباس چوپانی می‌پوشم و روبه‌روی آینه بلند قامتی که در آنجا دارم می‌ایستم و می‌گویم:

«تو میرزا تقی چوپون هستی نه امیرکبیر»

و این کار دو فایده مهم برای من دارد:

اول آنکه گذشته خود را که چوپان بوده‌ام فراموش نمی‌کنم.

دوم آنکه این کار باعث می‌گردد هرگز دچار عُجب و تکبر نشوم!

و ناصرالدین شاه حیرتناک به‌تفکر نشست!

«نگارنده» تکبر را چنین تعریف می‌کند:

تکبر یعنی اصرار براثبات برتری کاذب خود نسبت به‌دیگران!

به همین بهانه «نظامی گنجوی» گلایه‌مند به‌متکبران می‌گوید:

تو پنداری که عالم غیر از این نیست

زمین و آسمانی جز همین نیست

چو آن کرمی که در گندم نهان است

زمین و آسمان او همان است

اکنون چند پرسش:

ـ آیا شما مدیری متکبر هستید؟ چرا؟

. . . .

ـ به‌نظر شما تکبر یعنی چه؟

. . . .

ـ تصور می‌کنید که کارکنانتان شما را مدیری متکبر می‌دانند؟ چرا؟

. . . .

آقای مدیر سختگیر و خشن!

«صائب تبریزی» برای شما می‌سراید:

تیغ بُران گر به‌دستت داد دست روزگار

هرچه می‌خواهی ببُر، اما مبُر نان کسی

حتماً تا به‌حال شما هم ملاحظه کرده‌اید که وقتی این گروه از مدیران خشن و سختگیر به‌هر دلیلی از کار برکنار می‌شوند حتی برای سالها بعد مسیر خود را طوری انتخاب می‌کنند که گذرشان به‌آن اداره و چشمشان به‌چشم کارکنان سابق شان نیفتد!

و این مسئله واقعاً جای تأسف دارد!

پس به‌خاطر بسپارید:

هنگامی که در اوج هستی، با مردم مهربان باش.

چرا که هنگام سقوط، با همان مردم روبه‌رو خواهی شد!

و «حافظ» به‌این نوع مدیران نصیحتی می‌کند:

دایم گل این بستان شاداب نمی‌ماند

دریاب ضعیفان را در وقت توانایی

مدیر عزیز! لطفاً کاری نکنید که روزی در دل خود بگویید:

ترسیدن ما، یکسره از بیم بلا بود

اکنون زچه ترسیم که در عین بلائیم

«جورج سیمون» قهرمان اسب دوانی می‌گوید:

وقتی سوار براسب هستی و می‌تازی به‌فکر این هم باش که به‌زودی از اسب پائین خواهی افتاد!

و به‌همین بهانه گفته‌اند:

چنین است رسم سرای درشت

گهی پشت به‌زین و گهی زین به‌پشت

پس، غره شدن به‌امروز و اکنون، نشان ابلهی است زیرا:

در این درگه، کِه گَه گَه، کَه کُه و کُه کَه شود ناگه

مشو غره به‌امروزت که از فردا نه‌ای آگه

البته اگر توانستید این شعر را بخوانید بسیار عبرت‌آموز است!

«قائم‌مقام فراهانی» می‌سراید:

روزگار است آنکه گه عزت دهد گه خوار دارد

چرخ بازیگر از این بازیچه‌ها بسیار دارد

امیدواریم مطالب این بخش برای مدیرانی که خود را تافته‌ی جدا بافته‌ای می‌دانند و بسیار سخت‌گیر و نان بُر می‌باشند تأثیرگذار باشد.

پای صحبت «امام رضا علیه‌السلام» می‌نشینیم که می‌گویند:

افراد مستبد و زورگو عاقبت سرنگون می‌شوند، اما انصاف، شما را از مستبد شدن حفظ می‌کند!

فراموش نکنید! تمام ادیان الهی یک قانون دارند:

آنچه به‌خود نمی‌پسندی با دیگری مکن!

و «نظامی گنجوی» به‌تلخی برای متکبران می‌سراید:

چند غـرور ای دَغَـل خـاکـدان　　چند منی ای دو سه من استخوان

سخن خود را در این بخش با نامه «علی علیه‌السلام» به‌فرزندشان به‌پایان می‌بریم. ایشان خطاب به‌فرزندشان چنین می‌نویسند:

ای فرزند عزیزم!

در روابطت با دیگران، خویشتن خویش را میزان قـرار ده، هـر آنچه را که برای خود می‌پسندی برای دیگران نیز بپسند و آنچه را که بر خویش نمی‌پسندی بر دیگران نیز مپسند.

چنانچه دوست نداری ستم ببینی، با دیگران نیز ستم مکن.

همان‌گونه که از دیگران انتظار نیکی داری، خود نیز در حق آنان نیکی کن.

هرکاری را که از دیگران زشت مـی‌شماری ارتکـابش را بـرای خود نیز زشت بدان.

آنچه را که نمی‌دانی مگو! آنچه را که دوست نداری دربـاره‌ات بگویند تو نیز درباره دیگران مگو!

و نیک بدان که خودبزرگ‌بینی آفت اندیشه است!

«ژوزف مورفی» در مورد مدیران خشن می‌گوید:

هرچقدر انسان‌ها قوی‌تر باشند، نرمخوتر می‌باشند!

و «دارل روترفورد» در تایید سخن مورفی می‌گوید:

مدیران شباهت بسیار زیادی به‌موتورها دارند

موتورها هرچقدر صدایشان بیشتر باشد، قدرتشان کمتر است!

و «نگارنده» در بیان مدیران مستبد و خشن می‌گوید:

شما یک مدیر مستبد و خشنِ موفق نشانم بدهید
تا من در دل شب یک رنگین‌کمان به‌شما نشان بدهم!

امیدواریم این بخش درس عبرتی برای این گروه از مدیران باشد.

صحبت از درس عبرت شد برای رفع خستگی شما هم که شده حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت درس عبرت»

گویند: شیر و گرگ و روباهی به‌شکار رفتند و شیر، آهویی را شکار کرد و در میان نهاد و به‌گرگ گفت: «تقسیم کن!» گرگ گفت: «قربانت گردم، ران آهو از آن شما و دل و جگرش را هم من و روباه می‌خوریم.»

شیر خشمناک ضربه‌ای برگرگ زد و او در دم هلاک شد.

سپس رو به‌روباه کرد و گفت: «تو تقسیم کن!»

روباه گفت: «قربانت گردم، ران آهو را صبحگاه میل کنید، گردنش را ظهر و دل و جگرش را هم شباهنگام میل کنید.»

شیر با خشنودی گفت: «آفرین! این تقسیم را از کی آموختی؟»

روباه گفت: «قربانت گردم، از لحظه‌ای که گرگ را هلاک کردید.»

اکنون دو پرسش:

ـــ آیا شما مدیر مثبتی هستید یا منفی؟ چرا؟

....

ـــ به‌نظر شما مدیر مثبت چه ویژگی‌هایی دارد؟

....

جوابتان هرچه باشد اکنون می‌پردازیم به‌بیان ویـژگی‌های مـدیر مثبت و مدیر منفی، امیدواریم خودتان را در بخش مدیر مثبت بیابید.

«ویژگی‌های مدیر مثبت»	«ویژگی‌های مدیر منفی»
صادقانه نگران دیگران است	یک بُعدی است
مهربان و دلسوز است	خودبین و خودخواه است
نردبان ترقی دیگران است	عاشق قدرت است
فهیم و فرزانه است	گُنگ و خرفت است
سازگار و منظم است	ظالم و ترسناک است
صبور است و آرام	از کارکنان سوءاستفاده می‌کند
پرشور و شوق است	برمشکلات تکیه می‌کند نه اهداف
تصویر خوبی از خود دارد	بی‌صبر و ناشکیب است
قدردان موفقیت است	آینده نگر نیست
هر تغییر را یک فرصت سبز می‌داند	غیرقابل اعتماد است
بینش دارد	جهان‌بینی نوک دماغی دارد
آینده‌نگر است	حسود است
به‌آموزش کارکنان اهمیت می‌دهد	اعتقادی به‌مهارت شغلی ندارد
خود را می‌شناسد	دچار از خود بیگانگی است

اکنون به‌حکایت یک مدیر مثبت‌گوش کنید:

«حکایت مدیریت من»

معجزه همیشه در محضر عشق رُخ می‌دهد!

«روبرت شولر»

هنگامی که در سال ۱۹۷۹ به‌سمت مدیر کل اُپرای نیویورک منصوب شدم، امور مالی آنجا وضع بدی داشت و نیز چندین بستانکار که همه روزه تماس می‌گرفتند و طلب خود را می‌خواستند.

در اولین سال مدیریتم، توانستم پنج میلیون دلار را احیا کنم ولی

هنوز ۱/۵ میلیون دلار کسری داشتیم، تمرکز من برتعهدات مالی آنجا، آن‌قدر فکر مرا مشغول کرده بود که غالباً فراموش می‌کردم در خانه هستم یا در محل کارم! شرایط بسیار تلخی را می‌گذراندم و گاهی ناامید...

به‌یاد دارم در اولین شب بازگشایی، فیلم‌سازی بزرگ به‌اُپرا آمد و برای من یک گلدان گل بسیار زیبایی آورد که آنرا در دفترکارم گذاشتم.

اما یک هفته بعد گُل آن پژمرده شد و از بین رفت.

نمیدانم چرا این مسئله مرا اینقدر ناراحت کرد.

وقتی می‌خواستم آن را دور بیندازم دیدم که هنوز یک برگ زنده دارد، پس آن را جدا کردم و در گلدانی گذاشتم و به‌خوبی از آن مراقبت نمودم. هر روز به‌آن آب می‌دادم و با خودم می‌گفتم: «من مغلوب نخواهم شد»

سپس به‌همان برگ هم می‌گفتم: «سعی کن تو هم مغلوب نشوی»

یک چراغ مطالعه روشن کرده بودم و همیشه روی برگ قرار می‌دادم. خلاصه طوری شده بود که همه کارکنانی که در محل نگهداری گیاه رفت و آمد می‌کردند، فکر می‌کردند عقلم را از دست داده‌ام.

شاید چنین رفتار و علاقه‌ای نسبت به‌یک برگ گُل کمی احمقانه به‌نظر برسد ولی وقتی همهٔ کارکنان علاقه‌ی مرا به‌آن گیاه می‌دیدند آرزو می‌کردند که آن برگ روزی ریشه کند.

نمی‌دانم چند روز گذشت ولی یک روز دیدم که برگ کوچک ریشه کرده و فوری آن را در خاک کاشتم و یک هفته بعد شاخه‌ی نازک دیگری از خاک پدیدار شد و کمی بعد یکی دیگر و همین طور شاخه‌های بعدی از خاک سر برآوردند و بالاخره آن برگ کوچک

تبدیل به‌یک گیاه دوست داشتنی و سالم و سرزنده شد.

باور کنید که آن گیاه نماد مقاومت و تسلیم‌ناپذیری من شد زیرا همه ما از یک برگ شروع می‌شویم و به‌تدریج به‌یک گیاه تبدیل می‌شویم. سپس با خودم گفتم: «اگر این گیاه موفق شده پس من هم حتماً موفق خواهم شد».

آن‌گاه به‌شدت تلاش کردم و هرگاه که ناامید می‌شدم به‌همان گیاهم نگاه می‌کردم و امید تازه‌ای می‌گرفتم.

یک سال بعد توانستم تمامی کسری بودجه اُپرا را تأمین کنم و دو ماه بعد از آن به‌عنوان بهترین مدیر از طرف شورای شهر انتخاب شدم!

هنوز آن گیاه زیبا را در دفترم دارم هرگاه به‌او می‌نگرم انگار به‌من می‌گوید: «همه می‌توانند موفق شوند و یک مدیر نمونه فقط کافی‌است که بخواهد و تلاش کند. همین!»

اما یک پرسش:

ــ به‌نظر شما مدیر یعنی چه؟

....

اکنون می‌خواهیم فهرست‌وار به‌شما بگوییم که مدیر یعنی چه؟

مدیر شدن یعنی...

❋ به‌دنبال مقصر نبودن و کسی را مقصر جلوه ندادن.

❋ خود را از گفت و گو و مشورت محروم نکردن.

❋ از زیر بار مسئولیت شانه خالی نکردن و آن را به‌گردن دیگری نینداختن.

❋ حساس بودن به‌هرچه که شما را در انجام دادن درست امور

مطمئن سازد.

* قبول اینکه واقعاً انجام این کار به‌شما وابسته است.
* پذیرش مسئولیت شکست‌های احتمالی آتی.
* پذیرش هرگونه کاستی و نقصان در آینده.
* وقت‌شناس بودن.
* سهمی برای مزاح و خنده در نظر داشتن.
* قدر کارکنان زیرمجموعه‌ی خود را دانستن.
* در جست‌وجوی ادراک بودن نه فقط اطلاعات.
* القاء احساس امنیت شغلی به‌کارکنان.
* به‌قول و پیمان خود وفادار بودن.
* هرچیزی را که نفی می‌کند به‌حرف خود احترام می‌گذارد.
* ریسک‌پذیر است.
* دارای مدیریت احساس می‌باشد.

این بخش را با پیام «داگلاس مالوک» به‌پایان می‌بریم که معتقد است باید بهترین باشی. گوش کنید:

اگر نمی‌توانی شاهراه باشی
کوره راه باش
اگر نمی‌توانی خورشید باشی
ستاره باش
کمیت،
نشانگر پیروزی یا ناکامی تو نیست
پس، بهترینِ هرآنچه هستی باش!

اکنون می‌خواهیم حکایت پدری را برایتان تعریف کنیم که از فرزندان خود می‌خواهد یک مدیر بسازد. گوش کنید:

«حکایت مدیر آینده فروشگاه»

مدیر حقیقی، کسی است که می‌تواند از میان پرده‌های ظلمانی شب، فردای سبز روشن را به‌تماشا بنشیند!

«محمود نامنی»

در شهر کوچکی، مرد جوانی شروع به‌راه‌انداختن کسب و کاری برای خود کرد و فروشگاهی دایر نمود.

او مردی خوب و درستکار و راست کردار و مردم دوست بود و اهالی آن منطقه او را بسیار دوست داشتند.

کم‌کم کارش بالا گرفت و فروشگاه را وسیع کرد و بعد از آن یک سری فروشگاه‌های زنجیره‌ای درست کرد.

سال‌ها گذشت...

روزی مرد بیمار شد و پزشکان بعد از معالجه او گفتند:

«متأسفانه مدت زیادی زنده نخواهد ماند»

مرد که این سخن را شنیده بود سه پسر خود را صدا زد و گفت: «یکی از شماها باید مدیریت فروشگاه‌هایی را که من طی سال‌های طولانی دایر کرده‌ام به‌دست بگیرد و برای انتخاب این یک نفر، من به‌هر یک از شما یک دلار می‌دهم که بروید و با آن یک دلار هرچیزی که فکر می‌کنید مناسب است بخرید به‌طوری که وقتی امروز عصر به‌اینجا برگشتید این جنس یک دلاری شما باید گوشه به‌گوشه این اتاق را در برگیرد.

سه پسر هر کدام به‌دنبال چیزی رفتند و عصر که شد به‌خانه برگشتند.

پدر به‌فرزند اولش گفت: «خب، تو با یک دلارت چه خریدی؟»

پسر گفت: «من دو بسته بزرگ یونجه خریدم.» سپس یونجه را

به‌اتاق آورد و بسته‌ها را باز کرد و آنها را در فضای اتاق پرتاب کرد، یونجه‌ها به‌زمین ریختند اما برخلاف خواسته‌ی پدر همه گوشه‌های اتاق را پُر نکردند.»

پدر از فرزند دوم پرسید: «تو با یک دلارت چه خریدی؟»

او گفت: «من به‌لحاف‌دوزی رفتم و همین یک دلارم را پَر خریدم.» سپس پرها را به‌اتاق آورد و در هوا پخش کرد اما باز هم برخلاف خواسته‌ی پدر همه گوشه‌های اتاق را پُر نکرد» سپس پدر به‌پسر سوم گفت: «پسرم! تو با یک دلارت چه خریدی؟» و پسر گفت: «من به‌فروشگاهی رفتم و یک دلارم را خُرد کردم، سپس پنجاه سنت آن را همان‌طور که در انجیل آمده در یک کار ارزنده سرمایه‌گذاری کردم و بیست سنت آن را به‌یک سازمان خیریه دادم و بیست سنت دیگر را به‌کلیسا سپردم و با یک سکه باقیمانده‌ی ده سنتی دو چیز خریدم: یک شمع و یک کبریت.» سپس شمع را از جیب درآورد و با کبریت آن را روشن کرد و گوشه به‌گوشه اتاق پر از نور شد.

پدر خوشحال شد و گفت: «خب پسرم! تو پس از من مدیر فروشگاه خواهی بود چون درس بسیار مهم زندگی‌ات را می‌دانی و آن این است که چگونه چراغ زندگی‌ات را روشن و درخشان نگه‌داری و این بسیار با ارزش است!»

اما یک پرسش مهم:

شایعه چیست؟

تولید و توزیع‌کنندگان شایعه چه‌کسانی هستند؟

بردروغگویی تو همین بس که هرچه را می‌شنوی (بدون تحقیق) برای دیگران نقل می‌کنی!

«پیامبر اکرم(ص)»

هیس! هیچ نگویید!

بی‌صدا و پاورچین پاورچین می‌خواهیم باهم وارد اتاقی شویم که تعدادی از کارمندان بعد از صرف نهار با هم دارند صحبت می‌کنند.

خیلی آرام به‌حرف‌های آنان‌گوش می‌دهیم...

راستی پرویز شنیدی که مدیر، یک ماشین اداره با یک راننده را در اختیار عیالش گذاشته؟

پرویز: ای بابا اینکه چیزی نیست! من شنیدم که یک ماشین هم در اختیار پسرش گذاشته با یک موبایل اداره!

راستی پرویز، اخیراً دیدی پیمانکاران، مستقیم پیش معاون می‌روند و چک‌شان را از دست‌های پربرکت معاون می‌گیرن؟!

پرویز: تو مو می‌بینی و ما پیچش مو! برو نگاه‌کن چه خونه‌ای تُو شمال شهر خریده! سه تا باغبون اداره مرتب دارن تو باغچه‌ی خونش کار می‌کنند و هنوز تموم نشده!

راستی بچه‌ها، شنیدین که خانم منشی بعد از سه سال ازدواج هنوز بچه‌دار نشده؟

یکی از کارمندان با تعجب می‌گوید: نه‌بابا! چرا؟

پرویز می‌پرد وسط صحنه و با تمسخر می‌گوید:

میگن عیب از آقاشونه!

و لحظاتی بعد...

صدای خنده‌ی کارمندان فضای اتاق را لبریز می‌کند.

حالا آرام آرام از اتاق بیرون می‌آییم تا مزاحم وقت‌کاری کارمندان شریف که تازه از نمازخانه بیرون آمده‌اند و چای بعد از نهار را میل می‌کنند، نشویم اما از شما می‌پرسیم، «این کار یعنی‌چه؟»

فکر نکنید! خودمان می‌گوییم: «**شایعه پراکنی**»

بیماری مُسری و خطرناکی که در حال حاضر نُقل همه مجالس و

محافل به‌ویژه در سازمان‌ها و ادارات می‌باشد.

«علی علیه‌السلام» سخن ژرفی دارند و می‌گویند:

هرگاه خبری را می‌شنوید قبل از بیان احساس،
به‌احوال و افکار خبرآورنده بیندیشید.
این کار شما را ازگمراهی می‌رهاند!

و «اقبال لاهوری» در بحث کلان و جالبی درباره شایعه می‌سراید:

گفت: دین عامیان؟ گفتم: شنید!
گفت: دین عارفان؟ گفتم که: دید!

«نگارنده» میزان تولید شایعه را با ساعات بطالت یکسان می‌داند:
میزان و مقدار تولید و توزیع عادلانه‌ی شایعه در هر سازمان یا اداره‌ای بستگی مستقیم به‌اوقات بطالت (فراغت)کارکنان آن واحد دارد!

«جان ماکسوئل» شیوع شایعه را در رابطه با هوش مدیران می‌داند:
مدیران باهوش، تنها نیمی از آنچه راکه می‌شنوند باور می‌کنند، اما مدیران با فراست می‌دانندکه‌کدام نیمه را قبول‌کنند!

خداوند در سوره حجرات ـ آیه ۱۲، غیبت کردن (شایعه پراکنی) را، **معادل با خوردن‌گوشت برادر مُرده شخص می‌داند!**

«راس جی» محقق جامعه‌شناس می‌گوید:

شایعه‌سازان در شمار بردگان شیطان به‌شمار می‌روند!

و وقتی «باباطاهر عُریان» می‌شنود که شایعه‌سازان کسانی هستندکه مطیع نفس خود می‌باشند، انگشت حیرت به‌تأسف می‌گزد و می‌سراید:

دلا غافل ز سُبحانی، چه حاصل؟ مطیع نَفْس و شیطانی، چه حاصل؟
بود قدر تو افزون از ملائک تو قدر خود نمی‌دانی، چه حاصل؟

اکنون به‌تحلیل روان‌شناختی شایعه می‌پردازیم:

«دکتر شریعتی» می‌گوید:

باورکردن دروغی که بارها تکرار شده خیلی راحت‌تر از حقیقت خاموشی است که هرگز تکرار نشده است!

فکر می‌کنیم با توجه به‌سخن شریعتی دیگر نیازی به‌تعریف شایعه نباشد و در یک کلام می‌توان گفت:

شایعه، دروغی است که هزاران بار تکرار شده است!

اما از دیدگاه روان‌شناسی عاملان تولید و توزیع شایعه چه ویژگی‌هایی دارند:

* **حس حقارت:** وقتی پیشرفت کاری، مالی یا ظاهر آراسته‌ی یکی از همکاران را می‌بیند و خودش را در حد او نمی‌بیند، در خود احساس حقارت و پستی می‌کند و شروع به‌تولید شایعه و توزیع عادلانه‌ی آن بین همکاران می‌کند.

* **جلب توجه:** افرادی که دست در تولید شایعه دارند باز هم از نظر شخصیتی افراد حقیری می‌باشند که با تولید و ساخت شایعه می‌خواهند جلب توجه کنند یا به‌نوعی دیده شوند.

* **فرافکنی:** اول ببینیم فرافکنی از نگاه روان‌شناسی یعنی چه؟ ببینید! اگر شما مراسم شاد و باشکوهی داشته باشید و مراسم به‌خوبی تمام شود و شما برای هواخوری به‌حیاط بیائید و یا در کوچه نگاهی به‌آسمان کنید، قرص کامل ماه، دلتان را می‌لرزاند و در دل می‌گویید: امشب ماه هم به‌من می‌خندد! حالا فکر کنید در همسایگی شما کسی هست که یکی از عزیزانش را همین امروز از دست داده و از مراسم تدفین بازگشته و هم اکنون از پنجره اتاقش با نگاهی پُر درد به‌آسمان می‌نگرد و در دل می‌گوید: امشب ماه هم برای من گریه می‌کند!

به‌این حالت می‌گویند: «فرافکنی» یعنی: برون افکنی احساس و احساس خود را در دیگری دیدن.

در این حالت فرد مورد نظر، دیگران را فرافکنی می‌کند یعنی از پنجره نگاه خویش به‌افراد می‌نگرد و بر بستر همین احساس شایعه‌پراکنی می‌کند.

مثلی در ادبیات فارسی می‌گوید: **کافر همه را به کیش خود پندارد!**

کینه و عداوت: یکی دیگر از شاخص‌های افراد بیمار که دست به‌تولید شایعه می‌زنند کینه و عداوتی است که با دیگران دارند و به‌منظور تجسم بخشیدن به‌این کینه دست به‌ضربه زدن می‌برند و انواع جنگ روانی را به‌راه می‌اندازند.

اما بشنوید از شایعه‌پراکنی ملانصرالدین:

«حکایت شایعه و ملانصرالدین»

روزی ملانصرالدین در شهر شایع می‌کند که خلیفه به‌همه‌ی مردم نهار می‌دهد و مردم جملگی با شتاب و قابلمه به‌دست به‌طرف دربار خلیفه شتافتند.

ملانصرالدین که از حیرت ماتش برده بود لحظاتی به‌نظاره نشست و دقایقی بعد، خود نیز ظرفی در دست گرفت و به‌طرف خانه‌ی خلیفه شتافت.

یکی از دوستان ملانصرالدین که از ابتدا شاهد ماجرا بود به‌ملانصرالدین گفت: «ملا، تو کجا میری؟ تو که خودت میدونی دروغ گفتی؟» ملانصرالدین همچنان که به‌دنبال مردم می‌دوید گفت:

«دنیا را چه دیدی؟ شاید خلیفه غذا بده! از قدیم نشنیدی چی

گفتن؟ تا نباشد چیزکی مردم نگویند چیزها!»

اما راهکارهای مبارزه با شایعه:

❋ از بین بُردن اوقات بطالت.

❋ مشغول کردن اذهان پرسنل در اوقات فراغت (بطالت، به‌این ترتیب که می‌توان در هر اتاق یک قفسه‌ی کوچک کتاب ایجاد کرد تا کارمندان ذهنشان به‌مطالعه معطوف گردد.

❋ بی‌اعتنایی به‌شنیدن شایعه و عدم هرگونه عکس‌العمل به‌آن.

❋ شناسایی افراد شایعه‌ساز و جابجایی آنان در اتاق‌ها، چون یک سیب گندیده، همه سیب‌ها را فاسد می‌کند.

❋ تذکر شفاهی در خلوت به‌شخص شایعه‌ساز.

❋ تذکر عمومی در جلسات اداره بدون اشاره به‌نام اشخاص.

❋ در صورت ادامه این عمل توسط فرد موصوف، اقدام عملی برای تنبیه شخص موردنظر.

اکنون نگاه کوتاهی می‌کنیم به‌موضوع اشتباه! خوب گوش کنید:

«اشتباه چیست؟ و چگونه می‌توان با آن برخورد کرد؟»

اگر «اشتباه» اصلاح نشود به«خطا» تبدیل می‌شود.
اگر «خطا» اصلاح نشود به«خلاف» تبدیل می‌شود.
اگر «خلاف» اصلاح نشود به«گناه» تبدیل می‌شود.

«محمود نامنی»

قبل از بحث درباره‌ی اشتباه حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت مرگ و اشتباه»

اصلاً دست خودم نبود، خیلی عصبانی شدم و باید بگم اشتباهاً مشتی برگونه‌اش کوبیدم و دیگه هیچی نفهمیدم...

افسر پلیس گفت: «شما یک نفر را کُشته‌اید و فعلاً باید در زندان بمانید تا حُکم قاضی صادر شود.

چه سلول سردی بود!

مرد دیگری هم در آنجا بود که قرار بود فردا صبح اعدام شود ولی آرامش خاصی داشت. به‌او گفتم: «از مرگ نمی‌ترسی؟»

مرد با خونسردی گفت: «نه هرگز! تو هم سعی کن از مرگ نترسی، از اشتباه بترس.» از حرفش به‌خودم لرزیدم!

صدای زنگ ممتد ساعت بیدارم کرد. گیجِ گیجِ خواب بودم ولی هنوز حرفش تو گوشم بود: **«از مرگ نترس، از اشتباه بترس!»**

خب، این هم حکایت مرگ و اشتباه!

اما «نگارنده» معتقد است:

این همه اختراعات بشر حاصل و نتیجه‌ی اشتباهات اوست!

«فیلیپس بروکس» درباره‌ی اشتباه کارکنان می‌گوید:

هرگز در مورد کار خود و افراد زیرمجموعه‌ات این تصور را نداشته باش که اشتباه اصلاً پیش نمی‌آید، هرگز!

اما به‌کاهش و عدم تکرار اشتباه بیندیش!

«دیوید راسل» خطاب به‌مدیران می‌گوید:

آقای مدیر!

اگر کارمند شما مرتکب اشتباهی می‌شود شما باید خود را توبیخ کنید!

اکنون چند پرسش:

ـــ به‌نظر شما اشتباه یعنی چه؟

....

ـــ آیا در محیط کاری خود زیاد اشتباه کرده‌اید؟ چرا؟

....

ـــ بزرگترین اشتباه زندگی‌تان چه بود؟

....

ـــ آخرین اشتباهی که انجام دادید کی بود؟ چرا؟

....

راستی تا به‌حال شنیده‌اید که پیامبری اشتباه کند؟ اگر نشنیده‌اید حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت اشتباه یک پیامبر»

در روزگاری دور، مردی ادعای خدایی کرد. او را گرفتند و نزد خلیفه آوردند.

خلیفه گفت: «سال گذشته در این شهر مردی ادعای پیامبری کرد و ما دستور دادیم که او را بکشند.»

مرد گفت: «او اشتباه کرده بود و شما کار خوبی کردید که او را کشتید چون من او را نفرستاده بودم!»

خب، امیدواریم که شما از این‌گونه اشتباهات نکنید!

«اوشو» می‌گوید:

هرچی می‌خواهی اشتباه کن!

اما یک اشتباه را دوبار تکرار نکن!

و «پاندر» معتقد است:

خطاکردن یک‌کار انسانی است ولی تکرار آن یک‌کار حیوانی است!

اکنون می‌دانیم که انجام اشتباه اجتناب‌ناپذیر می‌باشد و کارکنان شما نیز از این قاعده مُستثنیٰ نمی‌باشند اما ممکن است بپرسید:

«باکارمند خاطی چگونه برخورد کنیم؟»

دستورالعمل آن را برایتان می‌گوییم:

* اول باید بفهمید که چه موقع تخلف صورت گرفته است؟
* چطور و چگونه این کار انجام شده است؟
* از همه مهم‌تر، چرا؟
* چه کسی مسئول این رویداد است؟ زیرا امکان دارد فرد خاطی تحت دستور مقام مافوق دست به‌این کار زده است.
* باید بفهمید که آیا اولین بار است که شخص خاطی این کار را انجام داده یا قبلاً سابقه داشته است؟
* سعی کنید خیلی فوری تصمیم نگیرید.
* به‌فرد خاطی اجازه دهید که حرف خود را بزنند.
* با صاحب‌نظرانِ بی‌طرف مشاوره کنید.
* در مقابل پوزش عمیق فرد خطا کار، او را پذیرا باشید.
* از گناه بیزار باشید نه از گناهکار.
* سعی کنید مسئله را محرمانه تلقی کنید.
* هرگز تصور نکنید که با اخراج او، مشکل برای همیشه حل می‌شود.
* به‌او فرصت جبران دهید.
* به‌شخص خطاکار این اطمینان را بدهید که هیچیک از اظهارات او از دیوارهای اتاق شما بیرون نمی‌رود و کاملاً محرمانه باقی

می‌ماند.

* ایجاد حس نامطلوب در فرد خطاکار نسبت به‌کاری که انجام داده، نه به‌شخصیت خودش.

* اخذ تعهد، مبنی برعدم تکرار آن اشتباه.

در نهایت، یک توبیخ نامه هم برای خود صادر کنید!

«علی علیه‌السلام» در مورد اشتباه می‌گویند:

اگر شخص خطاکار از اشتباه خود اظهار ندامت کرد،
او را ببخش که این عمل به‌تقوا نزدیک‌تر است!

فراموش نکنید: غالباً بسیاری از اشتباهات با یک عذرخواهی آگاهانه پایان می‌پذیرد!

«جان ماکسوئل» عذرخواهی را کافی نمی‌داند و می‌گوید:

گفتن کلمه‌ی «متأسفانه» بدون ایجاد تغییر در رفتارتان کافی نیست!

و «کُنت بلانچارد» در تأیید سخن ماکسوئل می‌گوید:

«عذرخواهی» فقط برای بدست آوردن نتیجه نیست.
«عذرخواهی» برای این است که می‌دانی مرتکب اشتباهی شده‌ای و حالا می‌خواهی این کار را به‌درستی انجام دهی!

«اندرو کارنگی» عذرخواهی را بسیار دشوار می‌پندارد و می‌گوید:

سخت‌ترین بخش عذرخواهی، دانستن و پذیرش این نکته است
که تو مرتکب اشتباه شده‌ای!

و «کنت بلانچارد» مواجه شدن با اشتباهات را توصیه می‌کند:

علت حقیقی بسیاری از اشتباهات این حقیقت است که تو خواهان مواجه شدن با آنها نیستی!

و «قاآنی»، اشتباه را نوعی «کوری» می‌داند و می‌سراید:

مختصر گویم به‌هرکاری که هست   کور بینا، بهتر از بینای کور

اما برایتان بگوییم که شما به‌عنوان یک مدیر می‌توانید بسیار کارساز و اثرگذار عمل کنید. به‌شرط آنکه خودتان «سُر» نخورید!
حکایت آتی بیانگر این حقیقت است:

«حکایت افتادن امیر»

مردم، به‌روش رهبران خود می‌روند!

«پیامبر اکرم(ص)»

روزی امیری به‌راهی می‌گذشت، کودکی را دید در گِل بمانده،
امیر گفت: «هوش‌دار تا نیفتی»
کودک گفت: «افتادن من سهل است، اگر بیفتم تنها باشم، اما تو هوش‌دار که اگر پای تو بلغزد همه مردم که از پس تو آیند بلغزند و برخاستن همه دشوار بُوَد!»

حکایت ژرف و نازکی بود! آقای مدیر! مراقب خود باشید!
خُب، تا اینجا گفتیم که اشتباه همیشه پیش می‌آید ولی تکرار اشتباه مطلب دیگری است. بعدش گفتیم: با کسی که خطا کرده چگونه برخورد کنید و اگر عذرخواهی کرد و احساس کردید که دیگر آن کار را انجام نمی‌دهد می‌توانید او را ببخشید.
بعدش گفتیم: در خلوت او را نصیحت کنید و آبروی او را نریزید.

در همین رابطه گوش کنید به‌فرمایش پیامبر اکرم(ص) که می‌فرمایند:
گنهکار را به کیفر رسانید اما او را در جمع سرزنش و ملامت نکنید زیرا با این کار شخصیت او را برای همیشه نابود می‌کنید!
به‌بیانی دیگر:

گر نصیحت کنی به‌خلوت کـن   که جز این شیوهٔ نصیحت نیست

و «صائب تبریزی» در تأیید سخن پیامبر می‌سراید:

سگ با زبان به‌زخم خـود زنـد مـرهم

کمتر ز سگ کسی‌ست که زخم زبان زند

«نگارنده» باتوجه به‌شعر می‌گوید:

بعضی، دستانی گزنده دارند و بعضی زبانی گزنده!

لطفاً شما از این دو گروه نباشید!

و «شکسپیر» در کلام ژرفی می‌گوید:

هرگز گناه را به‌جای کسی که مرتکب شده محکوم نکن!

اما «علی علیه‌السلام» برای بعضی از کارکنان خطا کار پیشنهاد دیگری دارند و می‌گویند:

کسی که ملایمت و حُسن سلوک، رفتار او را اصلاح نکند،

مجازات بجا و مناسب، اصلاحش خواهد کرد!

اما «کُنت بلانچارد» دو مرحله برخورد را برای کارکنان خطاکار پیشنهاد می‌کند و می‌گوید:

مرحله اول:

❋ فرد خاطی را مورد سرزنش قرار دهید.

❋ اشتباه فرد خاطی را صراحتاً بیان کنید.

❋ با جملاتی کاملاً روشن و شفاف به‌او توضیح دهید که اشتباهش چه بوده و احساس خود را در مورد آن بیان کنید.

❋ با چند ثانیه سکوت ناراحت کننده به‌او این فرصت را بدهید تا ناراحتیِ و حال بد شما را کاملاً احساس کند.

مرحله دوم:

* با او به‌مهربانی دست بدهید و یا به‌نوعی لمسش کنید تا احساس کند که درکنارش هستید و به‌او نزدیکید.

* خاطر نشان کنید که او چقدر برایتان مهم و با ارزش است.

* به‌او متذکر شوید که به‌نظر شما، او انسان خوبی است و فقط کار اشتباهش را تأیید نمی‌کنید.

* خوب درک کنید که وقتی توبیخ تمام شد مسئله تمام شده است.

اما فراموش نکنید که ما برای پخته شدن نیاز به‌اشتباه کردن داریم و در این رابطه «نگارنده» می‌گوید:

نان برای خورده شدن و ما برای زندگی کردن،

هردو به پُختگی نیاز داریم!

و این مهم را بدانید که پخته شدن همان تجربه می‌باشد.

و به‌یاد بسپارید:

تجربه، معلم سخت‌گیری است

زیرا اول می‌آزماید بعد می‌آموزد!

«آنتونی رابینز» تجربه را مادر موفقیت می‌داند و می‌گوید:

موفقیت حاصل «تشخیص درست» است.

تشخیص درست حاصل «تجربه» است.

و تجربه اغلب حاصل «تشخیص نادرست» است!

اما تجربه، یک مشکل اساسی و خنده‌دار دارد. گوش کنید:

تجربه، شانه است!

وقتی ماکچل می‌شویم، زندگی آن را به‌ما می‌دهد!

خانم / آقای مدیر!

برخورد و عکس‌العمل مناسب شما می‌تواند از بُروز بسیاری از

اشتباهات و خطاها در سیستم سازمانی‌تان جلوگیری نماید.
و آن «**همدردی**» است! به‌ویژه برای کارمندی که دچار مشکل شده است. اگر باور ندارید حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت اشتباه من»

همدردی، پروانه پرشکسته‌ایست که همچون عقاب در ماورای ابرها پرواز می‌کند و در روی زمین برلب نگاه خیس دلشکسته‌ای بوسه می‌زند و آن‌گاه تبسم خداوند را به‌تماشا می‌نشیند!

«محمود نامنی»

حدود پنج سالی بود که از کارکردنم می‌گذشت با عشق و به‌سختی کار می‌کردم و هر شامگاه به‌شوق زیارت مادرم، همسرم و تنها فرزندم، سر در آشیان کوچک اما سرشار از عشق می‌کردم و نگاه منتظر آن عزیزان را امید دوباره‌ای می‌دادم.

همه چیز خوب بود!

تا اینکه سردرد مزمن همسرم شروع شد، اول جدی نگرفتم ولی بعد از مراجعه به‌چند دکتر متخصص، کم‌کم نگرانی وجودم را دربرگرفت. یک شب سرد پائیز بود، همسرم را نزد یک متخصص برده بودم، بعد از معاینات مختلف دکتر از من خواست که همسرم را به‌بیرون از اتاق ببرم و نزد او برگردم، دل تو دلم نبود! صدای قلبم را می‌شنیدم!

حتماً اتفاق بدی افتاده!

احتمالاً شما هم دچار این احساس شده‌اید. وقتی قرار است توفان شدیدی بیاید ابتدا بادهای سختی می‌وزد، من هم احساس می‌کردم که توفان شدیدی در راه است!

به‌مطب بازگشتم، دکتر اشاره کرد که بنشینم، سکوت مرگباری فضای اتاق را آکنده بود، دکتر نگاهی به‌من کرد و گفت: «آنچه می‌خواهم بگویم خبر خوبی نیست، پس قوی باش.»

آب دهانم را به‌سختی قورت دادم، بغض گلویم را می‌فشرد، دکتر ادامه داد: «متأسفانه همسر شما تومور مغزی بدخیم دارد و باید سریعاً تحت عمل جراحی قرار گیرد!»

دلم برای دست‌های پدرم تنگ شده بود، آن زمان که از هیولاها در تاریکی می‌ترسیدم به‌آغوش گرم و مردانه‌اش پناه می‌بردم و گریه سر می‌دادم یا آن زمان که همبازی‌ام تفنگ پلاستیکی‌ام را می‌شکست و دنیا برایم به‌آخر رسیده بود پدر با نرم دستی بر چشمان اشکبارم آرامشی ژرف را برایم به‌ارمغان می‌آورد و قول می‌داد که یک تفنگ بهتر از آن بخرد. بدجوری دلم هوای پدرم را کرده بود به‌طوری که می‌خواستم یک دل سیر تو بغلش گریه کنم.

صدای دکتر مرا از کودکی‌ام جدا کرد و گفت: «جای نگرانی نیست مطمئن باش که با یک عمل جراحی خوب می‌شود»

به‌خودم آمدم و پرسیدم: «دکتر! الان من چی کار کنم؟»

دکتر با آرامشی ژرف گفت: «پسرم! اصلاً نگران نباش، در دنیا میلیون‌ها نفر این مشکل را دارند و با یک عمل جراحی خوب می‌شوند، تو باید خیلی قوی باشی، فردا برو به‌این بیمارستان که نوشتم و مراحل پذیرش را انجام بده!»

برگه را گرفتم، یادم نیست خداحافظی کردم یا نه! فقط لحظاتی بعد خود را در کنار مادرم یافتم، همسر و فرزندم خوابیده بودند.

مادرم با همان چادر سفید نمازش بر سر سجاده بود، نگاهی به‌من کرد و گفت: «پسرم دکتر چی گفت؟»

دیگه طاقت نیاوردم، به‌یاد هفت سالگی‌هایم خودم را به‌آغوشش انداختم و زارزار گریستم، همان آغوش کودکی‌هایم بود، گرم و نرم و آرامش بخش و پایان همه‌ی تلخی‌ها و بدبختی‌ها...

مادرم اشک‌هایم را پاک کرد و گفت: «عزیزم! فقط مرگ است که چاره ندارد. پسرم! خوددار باش، هرچه باشد درست می‌شود. با همان هق‌هق گریه موضوع را برایش گفتم، دانه‌های اشک آرام آرام از شیار سال‌های گذشته‌ی پررنج صورتش بر سجاده می‌ریخت و دستی به‌آسمان بلند کرد و گفت: «**یا مرتضیٰ علی خودت کمک کن**».

نمی‌دونم چه احساس یا انرژی خاصی دراین اسم بود، از همان دوران کودکی هرگاه اتفاق بدی می‌افتاد مادرم این نام را با تمام وجود بر لب می‌راند و من که خیس گریه بودم، مادرم دستی بر سرم کشید دُرست مثل آن زمان که همکلاسی‌هایم مداد تراشم را برداشته بودند و من گریه می‌کردم و مادرم می‌گفت: «پسرم ناراحت نباش»

و اشک‌هایم را از گونه‌ام می‌زدود!

و اکنون هم می‌گفت: «پسرم! غصه نخور، من نذر ابوالفضل می‌کنم و پدرش را به‌او قسم میدم که سلامتی دخترم برگردد، مطمئن باش مرادمان را می‌گیریم، غصه نخور پسرم، تو باید قوی باشی».

شب، بی‌بهانه اشک‌هایم برگونه‌هایم می‌دوید، چقدر دلم برای پدرم تنگ شده بود و اکنون باز هم خدا را شکر که مادرم هست و مرتضی علی و ابوالفضل و امام حسین، همه اینها دلم را امیدوار می‌کرد. تو رختخواب که بودم پنداری «دکتر شریعتی» مرتب تو گوشم می‌گفت:

حوادث، انسان‌های بزرگ را «متعالی»

و آدم‌های کوچک را «متلاشی» می‌کند!

و من با خود می‌اندیشیدم: «در این ماجرا، متعالی می‌شوم یا متلاشی؟»

صبح به‌اداره آمدم تا چند روزی مرخصی بگیرم، چند دقیقه بیشتر نگذشته بود که یکی از همکاران آمد و گفت: «یک اتفاق بد افتاده!»

دلم ریخت و فکر کردم از خانه به‌اداره زنگ‌زده‌اند!

گفتم: «چی شده؟!»

گفت: «یکی از چک‌ها که مبلغ سنگینی هم داشته گم شده، حالا چه کار کنیم؟»

وای خدای من دیگه تحمل این یکی را نداشتم.

چرا وقتی میاد همه با هم میاد! حالا چه کار کنم؟

یاد شعر «وثوق‌الدوله» افتادم که پدرم گاهی می‌خواند:

چون بد آید، هرچه آید بد شود

یک بلاده گردد و ده، صد شود

آتش ازگرمی فتد، نور از فروغ

فلسفه باطل شود، منطق دروغ

حالا پدر کجایی که ببینی بلاهایم ده‌ها شده‌اند.

یکی از همکاران گفت: «نمی‌دونی چقدر آقای مدیر ناراحته! چون طرف مربوطه آمده چکش را بگیرد!»

سرم گیج می‌رفت عجب بدبختی‌ای، حالا چطوری برم مرخصی بگیرم؟ جواب چک را چی بدهم؟ بیمارستان باید برم، ای خدا چیکار کنم؟ به‌فکر افتادم اول یه زنگ به‌بیمارستان بزنم و گفتم: «قرار بود من بیمارم را بیاورم، به‌آقای دکتر بفرمائید فردا صبح حتماً میارم.»

پرستار گفت: «آقای دکتر گفته‌اند که جراحی دارید، فقط زحمت بکشید و مبلغی را برای پذیرش با خود بیاورید».

پرسیدم: «خانم پرستار چقدر باید بیاورم؟»
پرستار گفت:............
سرم گیج رفت، وای خدایا!
دوباره پرسیدم، بله، درست شنیده بودم.
تلفن را گذاشتم.
خیس عرق شده بودم، وای خدایا!
این چند میلیون را از کجا جور کنم؟
از اداره وام بگیرم، از همکاران قرض کنم،...؟ خُب از کی قرض کنم....؟
یاد چهره‌هایی افتادم که با هر نسبتی بوسه برگونه‌ام می‌زدند و چاق سلامتی می‌کردند.

ناخودآگاه تلفن را برداشتم و به‌همان فامیل و دوستی که خیلی باهم قاطی بودیم و صمیمی، تلفن کردم و موضوع را گفتم. خیلی خونسرد به‌حرفم‌گوش کرد و گفت: «میدونی که الان وقت خریده، من هرچه داشتم خرید کردم، کاشکی یک هفته پیش می‌گفتی.»

تلفن بعدی به‌کسی که خیلی بهش امیدوار بودم و جریان را گفتم.
گفت: «میدونی من یه تیکه زمین تو شمال خریدم، کاشکی دو هفته زودتر می‌گفتی.»

تلفن بعدی، تلفن بعدی و تلفن بعدی...
همه می‌گفتند: «کاشکی یک هفته، دو هفته، یک ماه، دو روز زودتر می‌گفتی...!»

یاد سخن آقا امیرالمؤمنین افتادم که می‌گفت:

زندگی همانند یک کتاب است
وقتی ورق برمی‌گردد
مردم هم مثل تصاویر کتاب برمی‌گردند!

با خود فکر می‌کردم: «چه دوستانی! چه فامیل‌هایی! کسانی که اینقدر برایشان زحمت کشیدم! چقدر راحت از بحران مرگبار زندگی من گذشتند! چقدر پوچ بودند و من فکر می‌کردم رفیق هستند!»

با کوهی از درد و رنج و خشم و اندوه، وقت اداری را به‌پایان رساندم.

چون همکاران می‌گفتند: «آقای مدیر سراغت را می‌گیرد»

من هم گفتم: «بگین رفته، بگین مُرده، یه چیزی بگین»

شباهنگام با قدم‌هایی لرزان، بی‌هدف و ناامید در خیابان، می‌گشتم.

عجیب بود! یکروزه، هم اداره را از دست دادم، هم تمام فامیل‌ها و دوستان به‌ظاهر عزیز و دوست‌داشتنی را!

روی نیمکت پارکی نشستم، به‌مردم نگاه می‌کردم، اصلاً روم نمی‌شد برم خونه! چی بگم؟!

نگاهم رفت به‌گروهی که دور هم کنار سفره‌ای نشسته بودند و با هم می‌گفتند و می‌خندیدند!

یاد شعر حمید مصدق افتادم:

همه اینها که این همه با هم و بیگانه ز همند

زوزه‌کش‌های پس تابوتند

مرده خورهای شب بعد از مرگ!

و یاد حرف آقا امیرالمؤمنین:

وقتی ورق برمی‌گردد، مردم هم عوض می‌شوند!

تا نیمه‌های شب در خیابان به‌دنبال کودکی‌هایم می‌گشتم، دیگه اشکم هم نمی‌آمد و مجموعه‌ای از خشم و اندوه و رنج تمام تنم را می‌گداخت!

خودم را وسط پل عابر یافتم و مردمی که بی‌تفاوت سوار بر ماشین می‌گذشتند. وسوسه عجیبی داشتم، یک لحظه به‌مرگ فکر کردم!

و خودم را دیدم که در تابوت گذاشته‌اند و از در خانه می‌برند و مادرم که با آن پادردش هی به‌زمین می‌خورد اما به‌دنبال تابوتم روان بود و تنها فرزندم که برای همیشه بی‌پدر شده و همسرم که شاید بعد از من زیاد دوام نیاورد، یک مرتبه صدایی در ذهنم گفت:

بی‌تردید در پس هر درد، درسی نهان است اگر آن را دریابیم!

و یاد حرف مادرم و آن نام جادویی: «**مرتضی علی**»!

پوزخندی زدم! یعنی میشه...؟!

شب تا صبح خود را به‌خواب زدم!

اون شب، طعم بی‌کسی را چشیدم!

صبح ژولیده و پریشان به‌اداره آمدم هنوز دقایقی نگذشته بود که تلفنم زنگ زد و منشی آقای مدیر گفت: «آقای مدیر با شما کار دارند» همکاران با پریشانی، پنداری به‌مُرده‌ی من می‌نگریستند و می‌گفتند: «وای، وای، چه سگی! خدا بخیر کنه!»

یکی می‌گفت: «در حالت عادی نمی‌شه باهاش حرف زد، حالا که هیچی!»

خسته شدم از این همه حرف و کتم را تنم کردم و رفتم اتاق مدیر! با خود چند صحنه را مرور می‌کردم.

ـ به‌پایش می‌افتم و می‌گویم زنم مریض است و به‌من وقت بده.

ـ با اولین برخورد به‌او فحاشی می‌کنم، در را می‌کوبم و میام بیرون.

ـ با...

صدای منشی مرا از خود بیرون آورد.

بفرمایید، منتظرتون هستند!
صدای قلبم را می‌شنیدم!
حتی توان قورت دادن آب دهانم را نداشتم!
پاهایم می‌لرزید و خیس عرق بودم!

لحظاتی بعد...

در اتاقش بودم، سلام کردم، جوابم را داد و گفت:
«بفرمائید بنشینید!»
احساس کردم سرم زیر گیوتین است!
نشستم و تلفن زد و گفت: «چای بیارید»
با خود گفتم: «این هم از آن قصاب‌هایی است که برای سر بُریدن گوسفند، اول به‌او آب می‌دهد، خدایا کمکم کن!»
چای آوردند و مدیر خطاب به‌مستخدم گفت: «تلفن را وصل نکنید، کسی هم نیاد»
دلم ریخت و خودم را در حالتی دیدم که کفن رویم کشیده‌اند و افقی دارند مرا از اتاق مدیر بیرون می‌برند...
مدیر از پشت میز پاشد و آمد روبرویم نشست، یاد فیلم گلادیاتور افتادم، دوست داشتم یک شمشیر و سپر داشتم تا حملاتش را که با سر نیزه و گرز بود دفع می‌کردم.

لحظاتی بعد...

روبه‌رویم نشست، آروم و شمرده به‌من گفت:
«چی شده؟ چرا نگرانی؟ چرا اینقدر پریشونی؟»
یک مرتبه بغضم گرفت، دوست داشتم بپرم بغلش و یه دل سیر

گریه کنم اما فکر کردم که شاید اولش را می‌خواهد خوب شروع کند و بعدش...! خدمتم برسد!

صداش، چینی افکارم را شکست...

«برام بگو! چی شده؟»

دستام خیس عرق بودند و با صدای لرزانی گفتم: «آقای مدیر! چک را من پیدا می‌کنم، شما به‌من یک کمی وقت بدهید و...»

پرید میان حرفم و گفت: «گور پدر چک! من میگم چرا اینقدر پکری؟ من میدونم که زنت مریضه، برام بگو چی شده؟»

از فشار بغض نمی‌تونستم صحبت کنم.

و او فهمید!

گفت: «بسیار خوب! چقدر پول برای عمل لازم داری؟»

با صدای لرزان و سرریز بغض گفتم: «نمی‌دونم، شاید سه میلیون یا چهار میلیون، نمی‌دونم، یه چیزی همین حدود...»

با تبسمی گفت: «پسرم! رو من حساب کن! من در کنارتم! با هم این مسیر سخت را طی می‌کنیم، عزیزم! نگران نباش، پول را الان میگم بیارن، همسرت را بستری کردی؟!» گفتم: «نه آقا، پول می‌خوان»

دیگه نتونستم و اشکم از جام دلم سرریز شد...

با اشک گفتم: «آقا، یعنی چی؟»

و مدیر دستمالی به‌دستم داد و گفت: «یعنی اینکه الان پول میارن و تا همسرت خوب نشده حق نداری اداره بیایی؛ تازه، وقتی هم خواستی بیایی باید با یک جعبه شیرینی بیایی»

نمی‌فهمیدم چی می‌گفت؟!

گفتم: «آخه آقا، چک؟!»

پرید تو حرفم و گفت: «ما حسابو بستیم و یه چک دیگه صادر

کردیم و هر موقع خانمت خوب شد بیا و با آرامش دنبالش بگرد. در ضمن، پسرم:

وقتی که در روی زمین کسی نیست که به‌او فکر کنی
به‌آسمان نگاه کن
زیرا آنجا کسی هست که همیشه به‌تو فکر می‌کند!

دیگه نتونستم طاقت بیارم، پریدم تو بغلش!

منو صمیمانه در آغوش گرفت و در گوشم گفت: «تا من هستم اصلاً نگران نباش، توکل داشته باش».

فردای آن روز...

پشت اتاق عمل بودم، داشتم از پنجره به‌بیرون نگاه می‌کردم و آدم‌ها را می‌دیدم که تو هم می‌لولند.

عجیب بود! اصلاً دلهره نداشتم.

از وقتی مادرم گفت: «مرتضی علی را به‌پسراش، ابوالفضل و امام حسین قسم دادم مطمئن باش دخترم خوب می‌شه!» و از وقتی مدیرم با آن همه صمیمیت و محبت بی‌دریغ مرا پذیرفت و آن‌قدر عاشقانه کمکم کرد.

خدایا دوست دارم زودتر زنم خوب بشه و سال‌ها، پیشِ این مدیر نازنین کار کنم.

یک ماه بعد...

مدیر در اتاقم نشسته بود و تشکر می‌کرد از تابلویی که برایش گرفته بودم و عین همان تابلو را در اتاق خودم نصب کردم.

به‌مدیر نازنینم گفتم:

زندگی صحنه یکبار هنرمندی ماست
صحنه پیوسته در این دهر بجاست
هرکسی نغمه خود خواند و از صحنه رود
خرم آن نغمه که مردم بسپارند به‌یاد

و من درس شما را به‌یاد سپردم!

مدیرم با نرم تبسمی گفت: «ببین عزیزم اگر سُنت خوبی است تو هم یک روز مدیر شدی همین کار را با کارمندت انجام بده»

گفتم: می‌دونید آقا، نمی‌خوام چاپلوسی کنم ولی،

بعضی از انسان‌ها بهشتی‌اند!
و در همین جهان عطر و بوی بهشت را به‌همراه دارند
هرچند که در دنیا صرفاً برای بهشت کار نمی‌کنند
اما افق نگاهشان بهشت را نشان می‌دهد
و اعمالشان پاداشی فراتر از بهشت را می‌طلبد!

و شما این‌گونه‌اید!

مدیرم با لبخندی گفت: «پاشو بریم که الان ما رو می‌بری توی آسمونها»

تلفن زنگ زد، همسرم با شادابی خاصی صحبت می‌کرد و می‌گفت: «دکتر گفته داروهاتو نخور، دیگه خوب خوب شدی!»

با بغض گفتم: «خدایا شکرت!»

و با نگاهی خیس به‌تابلوی اتاقم نگریستم:

اگر در روی زمین کسی نیست که به‌او فکر کنی
به‌آسمان نگاه کن
زیرا آنجا کسی هست که همیشه به‌تو فکر می‌کند!

و من تصویر عزیزی را از مدیرم در محراب دلم نصب کردم. خدا برایم نگه دارد که زخمْ‌رنج‌های مرا به‌زیباترین شکل ترمیم کرد!

اکنون روی سخن ما با شماست:

خانم / آقای مدیر!

باور کنید که در بسیاری از موارد شما هم می‌توانید همچون معلم و استادی بزرگوار و منطقی عمل کنید و کارکنان خود را از ارتکاب به‌گناه باز دارید. همه بزرگان به‌کوچکتران می‌گویند: گناه نکنید!

اما جالب است که بدانید لقمان به‌پسرش چه می‌گوید:

«حکایت گناه»

پسر: «پدر، چرا نباید گناه کرد؟»

لقمان: «پسرم، هرچقدر می‌خواهی گناه کن»

پسر: «پدر، همه می‌گویند گناه نکن شما...»

لقمان: «پسرم حرفم تمام نشده، گفتم هرچقدر می‌خواهی گناه کن اما جایی گناه کن که خدا نباشد!»

ببینید این شعر چقدر شبیه حکایت لقمان می‌باشد گوش کنید:

گفتی که مرا عذاب خواهی فرمود
من در عجبم که آن کجا خواهد بود؟
آنجا که تویی، عذاب ناخواهد بود!
آنجا که تو نیستی، کجا خواهد بود؟

«نگارنده» معتقد است: **بهترین مدیران و موفق‌ترین آنها مدیرانی هستند که بیشترین وقت خود را در جهت ارتقاء و تعالی فکری و روحی کارکنان خود صرف می‌کنند! زیرا وقتی یک کارمند دارای ارزش‌های اخلاقی باشد بی‌شک اشتباهات و خطاهای او نیز کاهش می‌یابد!**

خانم / آقای مدیر! **شما می‌توانید به کارکنان خود با دو روش، صداقت و درستی را آموزش دهید: * رفتار * گفتار**

روش اول: با رفتار و عملکرد خود!

« پرمودا باترا» می‌گوید:

مورچه تنها موجودی است که بدون زبان نصیحت می‌کند!

و «جوزف کُنراد» در تأیید سخن لوئیز می‌گوید:

مطمئن باشید!

صدای عمل شما از صدای فریادتان بلندتر است!

و « ابوالقاسم فردوسی» در تأیید سخن کُنراد می‌سراید:

بزرگی سراسر به‌گفتار نیست دو صد گفته چون نیم‌کردار نیست

«ژوزف مورفی» معتقد است:

کسی که از اشتباهات کوچک کارکنان خود نمی‌گذرد هرگز از موفقیت‌های عظیم آنان بهره‌مند نخواهد شد!

و این یعنی سعی کنید که پوشاننده عیب‌های کارکنان خود باشید.

«پیامبر اکرم (ص) در این‌باره می‌فرمایند:

همانند ستارالعیوب [1] باشید و عیوب یکدیگر را بپوشانید تا او عیوب شما را بپوشاند!

حکایت آتی بسیار ژرف و زیباست، گوش کنید:

«حکایت ستارالعیوب»

در روزگاری دور، یکی از علما در دفتر خاطراتش به‌عنوان بدترین خاطره‌ی عمر خویش می‌نویسد:

۱ـ ستارالعیوب: پوشاننده عیب‌ها را گویند و یکی از اسمای خداوند است.

روزی یکی از شاگردان پیش من آمد و گفت: «استاد! مطلب مهمی برایتان دارم، شیخ محمود که از شاگردان بسیار نزدیک شما می‌باشند مدتی است که معتاد به‌نوشیدن شراب می‌باشند! صحت سخن من آن است که در کتابخانه‌اش شیشه شراب را پشت همان کتاب دعا گذاشته»

این را گفت و رفت و من در دنیایی از درد و اندوه، پریشان و آشفته تنها ماندم. آن شب تا صبح نخوابیدم و تصمیم گرفتم فردا صبح به‌دیدن شیخ محمود بروم تا موضوع برایم روشن گردد.

فردای آن روز به‌دیدارش شتافتم، در را کوفتم و او در را گشود و با خوشرویی و خوشحالی و با کمی حیرت سلام کرد و من هم برای حفظ ظاهر با تبسمی جواب سلامش را دادم.

او پرسید: «استاد این وقت صبح! شما اینجا!»

گفتم: «کتابی لازم دارم و آمده‌ام از تو بگیرم»

لحظاتی بعد در کتابخانه‌اش نشستیم و حال و احوال کردیم و چای نوشیدیم.

سپس آرام آرام نگاهم را به‌طرف کتابها بردم، گشتم و گشتم تا به‌همان کتاب دعایی که شاگردم آدرسش را داده بود رسیدم.

خیلی عصبانی و رنجور بودم. اما باز هم با تأمل دستم را به‌طرف همان کتاب بردم و در همان حال پرسیدم: «این کتاب چیست؟ تازه گرفته‌ای؟»

و شیخ محمود در کمال خونسردی گفت: «استاد، آن کتابْ، ستارالعیوب است!»

کلام ژرف و تأثیرگذار شاگردم تمام تنم را لرزاند و دستم را آرام‌آرام پائین آوردم، رمق در تن نداشتم، پنداری چیزی در تنم فروریخته بود،

عبا را به‌سر کشیدم و با عجله از منزلش بیرون آمدم و یک هفته خلوت گزیدم و نمازگزاردم و از خداوند استغفار طلبیدم که چه آسان می‌خواستم آبروی کسی را ببرم و او چه زیبا درس دردناک و عبرت‌آموزی را به‌من داد».

خب، آقای مدیر! پس شما هم تا اینجا متوجه شدید که می‌توانید با عمل خود سرمشق بسیار جذاب و مؤثری برای همکارانتان باشید!

اما روش دوم: بیان، گفتار و زبان شما می‌باشد

یعنی شما با زبان خود که روش انبیا و پیامبران است می‌توانید کارکنان خود را تعالی فکر و رفتار بخشید. شما از ارزش و مقام «زبان» غافل نباشید!

«مولوی» درباره زبان می‌سراید:

ای زبان، هم گنج بی‌پایان تویی

ای زبان، هم رنج بی‌درمان تویی

برای درک اثر زبان حکایت آتی را که در کتاب: لطفاً گوسفند نباشید آورده‌ایم و تکرار آن خالی از لطف نیست بخوانید:

«حکایت زبان»

زبان برترین دوست و بدترین دشمن شماست. زیرا که نماینده‌ی عقل است!

«علی علیه‌السلام»

روزی حاکمی به‌وزیر خود گفت: «امروز می‌خواهیم به‌عنوان غذا بهترین قسمت گوسفند را برایم بیاورید».

وزیر اطاعت کرد و به‌هنگام ظهر سفره چیده شد و حاکم نگاهی به‌سفره انداخت و از وزیر پرسید: «غذای امروز چیست؟»

وزیر پاسخ داد «قربان، خوراک زبان»

. . . .

ـــ این بخش چه تأثیری برشما گذاشت؟ چرا؟

. . . .

فراموش نکنید: **شما زمانی به‌عنوان یک مدیر موفق می‌توانید عمل کنید که ارزش‌های انسانی را در سازمان تعالی بخشید!**

پس، به‌ارزش این مطالب خوب پی ببرید وگرنه به‌تأسف «علی درویش» مبتلا می‌شوید که می‌گوید:

افسوس که ما در زندگی قیمت همه چیز را می‌دانیم

ولی ارزش آن را نمی‌دانیم!

«صائب تبریزی» در رابطه با نحوه‌ی برخورد با زیردستان می‌سراید:

به‌هوش باش که قلبی به‌سهو نخراشی

به‌ناخنی که توانی گره‌گشایی کرد

«محمدحسین شهریار» نیز مانند صائب، معتقد به‌دل شکستن نمی‌باشد و می‌سراید:

شهریارا، به‌نصیحت دل یاران دریاب

دست بشکسته مگر نیست و بال گردن

اما این را هم فراموش نکنید که حرف زدن زیاد (بدون عمل) مانند همین همایش‌های مختلفی است که به‌هر بهانه‌ای در صدها مکان این شهر برگزار می‌شود و سخنرانان حرفه‌ای ساعت‌ها صحبت می‌کنند و شنوندگان خسته و ملول از این همه حرف! زیرا:

گروهی خوب حرف می‌زنند!

و گروهی حرفِ خوب می‌زنند!

اما فراموش نکنید که همیشه با حرف، نمی‌توان درد را درمان نمود، باور نمی‌کنید؟ گوش کنید:

با حرف، درد جامعه درمان نشود
حرف از برای فاطمه تنبان نشود

این بخش را با سخنی از «نگارنده» که درباره اشتباه می‌گوید، به‌پایان نمی‌بریم، گوش کنید:

گروهی با اشتباه‌کردن کوچک می‌شوند!
و اندک شماری با اشتباه‌کردن بزرگ!

بلکه زینت بخش پایانی این بخش سخنی از «دکتر شریعتی» است که بحث کلانی را در مورد مسئولیت شما در خصوص کارکنانتان بیان می‌کند و می‌گوید:

باید انسان بودن، پاک بودن
و در اندیشه‌ی سرنوشت دیگران بودن
وظیفه نباشد،
بلکه؛ صفت آدمی باشد!

مدیر عزیز!

تمام تاریخ را ورق زده و از ادبیات و عرفان و فلسفه و روان‌شناسی برایتان گفته‌ایم و همه جور حکایات تلخ و شیرین را برایتان دست‌چین کرده‌ایم فقط به‌این بهانه که آموخته‌های خویش را به‌شما بیاموزیم تا به‌برکت حضورتان، کارکنان شما نیز هر یک انسانی دگر شوند. فراموش نکنید که شما مسئول هستید!

به‌این سخن ژرف و عمیق «پیامبر اکرم(ص)» خوب گوش کنید:

هرکس به‌آنچه که می‌داند عمل کند، خداوند دانش آنچه را که نمی‌داند به‌وی عطا می‌کند!

پس به‌یکایک مطالب که طی سالها و با رنج فزاینده‌ای تحقیق و تألیف شده است توجه و عمل فرمایید قبل از آنکه به‌علّت دوری از

مطالعه، خدای ناکرده به‌یبوست فکری دچار شوید. زیرا:

فقط مدیرانی که دارای «یبوست فکری» می‌باشند به‌این مطالب توجه نمی‌کنند و بی‌شک بیماری «هموروئید مغزی» در انتظار این عزیزان می‌باشد!

خُب، این هم از تذکر مؤدبانه و پزشکی نگارنده!

اما ممکن است بپرسید:

«با کارکنان مشکل‌دار چگونه برخورد کنیم؟»

ما هم قبول داریم که در هر سازمانی اساساً تعداد قلیلی هستند که همیشه مشکل دارند و بی‌شک مشکل‌ساز می‌شوند.

در این بخش به‌گونه‌ای فهرست‌وار برایتان می‌گوئیم، خوب گوش کنید. پرسش این است:

کارکنان مشکل آفرین چه کسانی هستند؟

و پاسخ می‌گوئیم که: کارکنان مشکل آفرین کسانی هستند که برخلاف جریان آب شنا می‌کنند، آنها افرادی هستند که نارضایتی خود را به‌گونه‌های مختلفی مانند: شکایت کردن، شلخته کاری، وقت‌کشی و گاهی تخریب بیان می‌کنند.

خصوصیات این افراد:

* این افراد معمولاً آدم‌های باهوش و خلاق هستند که (به‌هر دلیلی) از مسیر درست منحرف شده‌اند زیرا به‌این نتیجه رسیده‌اند که نمی‌توانند آن‌گونه که می‌خواهند خود را در شغلشان نشان دهند.

* معمولاً تمایل دارند که دیده و شنیده شوند.

* به‌شدت علاقه دارند که به‌نظرات آنها (حداقل) توجه شود.

* از کارکردن با وسایل یا دستگاه‌های فرسوده احساس ناراحتی

می‌کنند.

* در انجام کارها و وظایف متنوع اصرار می‌ورزند.
* بر یادگیری مهارت‌های جدید اصرار می‌ورزند.
* وقتی کاری را به‌خوبی انجام می‌دهند دوست دارند تحسین شوند.
* اگر نام آنها را به‌یاد نیاورید دلگیر و ناراحت می‌شوند.

اما روش شما چگونه باید باشد:

* انتظارات خود را تعدیل کنید.
* آنها را درک کنید.
* اغراق‌گویی نکنید، مانند: «تو همیشه گله و شکایت‌داری».
* قضاوت نکنید، مانند: «تو در حل مشکلات ضعیف و ناتوانی».
* برچسب نزنید، مانند: «تو اساساً آدم ابلهی هستی».
* به‌یاد داشته باشید که آنها افراد مشکل‌داری هستند.
* همان‌گونه که شما دوست دارید به‌حرفتان گوش کنند آنها نیز این‌گونه هستند.
* به‌آنها مسئولیت دهید و از کارهای کوچک شروع کنید و بعد از انجام هر مسئولیت آنها را تحسین و تمجید کنید.
* نمی‌توانید درون آنها را تغییر دهید (این تفکر، آستانه‌ی صبر و تحمل شما را افزایش می‌دهد).

اکنون پای شنود خاطره‌ای از «نگارنده» می‌نشینیم:

«حکایت شاگرد مشکل‌دار»

تشویق، اکسیژن روح است!

«جیمز آلن»

قرار شد به‌جای یکی از دوستانم چند ماهی را تدریس کنم.

سال اول دبیرستان بود و کلاس شیمی!

وقتی در اتاق مدیر با دبیران آشنا شدم هر یک از آنان وقتی فهمیدند من می‌خواهم به‌کلاسی که شاگرد آن «عبدالهی» نام داشت بروم، با نوک انگشت به‌من می‌زدند و فاتحه می‌خواندند.

یکی از دبیران می‌گفت: «خدا رحمتت کند! تو هم دوامی نخواهی آورد.»

دیگری می‌گفت: «آن قبلی سکته کرد و تو حتماً روانی می‌شوی» خلاصه با دلهره‌ی خاصی به‌کلاس رفتم و شروع به‌حاضر و غایب کردن شاگردان کردم، چشمانم با کنجکاوی به‌دنبال نام «عبدالهی» می‌گشت. نامش را خواندم و او بلند شد، قدی کوتاه اما فربه و چاق با کله‌ای سه بَر و چندضلعی و لبخند تمسخرآمیزی برلب که بلافاصله گفت: «آقا اجازه، اسم شما چیه؟»

و همه بچه‌ها زدند زیر خنده...

به‌هر حال درس شروع شد و من داشتم پای تخته از اسیدسولفوریک می‌گفتم که صدای «عبدالهی» بلند شد و گفت: «آقا دستت نسوزه!»

و بعد صدای شلیک خنده بچه‌ها که می‌آمد و من خیس عرق شدم! خلاصه «عبدالهی» خواب را از من گرفته بود و شبانه‌روز کاسه چه کنم، چه کنم را به‌دست داشتم.

ناگهان فکری به‌سرم زد!

فردای آن روز به‌کلاس رفتم و گفتم: «بچه‌ها امروز می‌خواهم یک شاگرد خوب و شایسته را به‌شما معرفی کنم.»

بچه‌ها با تعجب به‌من می‌نگریستند.

و من بی‌درنگ گفتم: «کسی که هم درسش خوب است و هم اخلاقش، حالا به‌شما معرفی می‌کنم، عبدالهی.»

آن روز، «حیرت» اگر صدا داشت شیشه‌های پنجره از صدایِ حیرتی که در مغز بچه‌ها و از همه مهمتر در مغز «عبدالهی» ایجاد شده بود می‌شکست.

عبدالهی باورش نمی‌شد، آرام آرام جلو آمد و من با لبخند دستی به‌شانه‌اش نهادم و گفتم:

«بچه‌ها از امروز «عبدالهی» مبصر کلاس می‌باشد»

از فردای آن روز «عبدالهی» بهترین و ساعی‌ترین شاگرد کلاس شد!

خُب، اکنون می‌بینید که برخورد تشویق‌آمیز با زیردست، زندگی و حتی آینده‌ی آنان را نیز تغییر می‌دهد!

صحبت از تشویق شد، چه خوب است حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت من و درس مدیریت نهنگ»

درس این زندگی از بهر ندانستن ماست
این همه درس بخوانیم و ندانیم که چـه

«محمدحسین شهریار»

پدرم به‌دلیل خستگی و فرسودگی در سن هشتاد سالگی، مدیریت شرکت عظیم خود را به‌من سپرد.

خیلی آشفته بودم. خواب و خوراک مناسبی نداشتم و نمی‌دانستم چه راهی درست است و چه راهی غلط؟ آیا باید همه کارکنان را مرتب تشویق کنم یا تنبیه؟ نمی‌دانستم! پاک گیج شده بودم! پدرم که مرد زیرکی بود یک روز مرا به‌دیدن کارهای نهنگ‌های تربیت شده بُرد وقتی از نمایش برمی‌گشتیم با خود می‌گفتم: چرا پدرم اصرار داشت که من هم بیایم که ناگهان صدای آرام پدرم رشته افکارم را پاره کرد و چنین گفت: «پسرم! آیا تا به‌حال به‌این مسئله فکر کرده‌ای که چگونه یک نهنگ هشتصد کیلویی را به‌گونه‌ای تربیت می‌کنند که تا ارتفاع شش متری خارج از آب می‌پرد؟»

من گفتم: «نه»

پدر گفت: اولین چیزی که به‌فکرمان می‌رسد این است که طنابی را در شش متری از سطح آب قرار می‌دهند و می‌گویند بپر، ولی او نمی‌پرد، چرا؟ خُب، شاید یک انگیزه لازم دارد، پس باید به‌او انگیزه‌ای برای پریدن بدهند. خب، یک سطل پر از ماهی را در ارتفاع شش متری از سطح آب نگه می‌دارند و آن را به‌نهنگ نمی‌دهند تا وقتی که کارش را انجام دهد.

برای انجام این مهم، ابتدا مربی طنابی را روی سطح آب می‌گذارد به‌طوری که نهنگ راهی جز عبور از روی آن ندارد و هر بار که نهنگ از روی طناب عبور می‌کند به‌او یک ماهی می‌دهد و نوازشش می‌کند اما اگر نهنگ از روی طناب رد نشود چه می‌شود؟

هیچ، هیچ تنبیه یا اخطاری در کار نیست فقط تشویق نمی‌شود!

و این کار آن‌قدر ادامه می‌یابد تا مربی به‌سکوی شش متری می‌رود و به‌نهنگ می‌گوید: «بپر!»

و نهنگ می‌پرد!

اساس این تربیت ساده، تأثیرگذاری تشویق است که می‌تواند چنین نتیجه‌ی ارزشمندی را پدید آورد. خُب پسرم، درس اولی که از تربیت نهنگ می‌گیریم می‌دانی چیست؟

سپس ادامه داد: تشویق مداوم است برای انجام کار خوب، یعنی هر کار خوبی، پاداش معادل خود را می‌طلبد.

اما درس دوم، به‌کار بُردن تنبیه انتقاد است که آن هم بسیار کارساز و مهم است.

حالا در مورد انسان‌ها هم تنبیه نباید دلسرد کننده باشد تا بتواند تأثیر مثبت خود را بگذارد و مانع تکرار کار اشتباه شود و نباید شرایطی پیش بیاید که خطاکار خود را دلسرد و شکست‌خورده ببیند!

اکنون سالهاست که از آن شب می‌گذرد و من شرکت راطی این سالها به‌خوبی مدیریت کرده‌ام و اکنون که به‌سن پدرم رسیده‌ام می‌خواهم به‌زودی با پسرم رهسپار سیرک نهنگ‌ها شویم.

«گوته» با شنیدن این حکایت می‌گوید:

با دیگران طوری رفتار کنید انگار در همان حدی که باید باشند، هستند، به‌آنها کمک کنید تا به‌آنچه می‌توانند و لیاقتش را دارند تبدیل شوند!

اکنون از شما می‌پرسم:

ــ مدیریت چیست؟ مدیر کیست؟

. . . .

ــ آیا خود را مدیر باکفایتی می‌پندارید؟ چرا؟

. . . .

ــ آیا اصول مدیریت را می‌شناسید؟

....

جوابتان هرچه باشد در این بخش می‌خواهیم نگاهی به‌اصول مدیریت داشته باشیم.

«اصول مدیریت چیست؟»

«کُنت بلانچارد» می‌گوید:

برای درک مفهوم مدیریت چیست و مدیر کیست؟

ابتدا بایستی اصول آن را بفهمیم!

سپس ادامه می‌دهد:

اصول مدیریت یعنی آنکه خودتان را به‌ابزار مورد نیاز برای انجام دادن‌کار مجهز کنید. به‌این ترتیب:

*** برنامه‌ریزی کنید.**

*** اندیشه کنید.**

*** به‌خوبی و با دقت به‌حرف کارکنان خود گوش دهید.**

*** از کارکنانی که نظرات ارزشمندی را ارائه می‌دهند قدردانی کنید.**

*** به‌عوامل انگیزشی توجه وافر نمایید.**

*** مسئولیت‌پذیر و سخت‌کوش باشید.**

*** با درائت تصمیم‌گیری کنید، سپس آن را اجرا کنید.**

سطح مدیریت و کشف حقایق:

هرچقدر سطح مدیریت شما بالاتر باشد، افراد کمتری وجود خواهند داشت که حقایق را وارونه به‌شما بگویند.

خواه‌ناخواه شما به‌دلایل مختلف از دستیابی به‌اطلاعات حقیقی سازمان محروم می‌مانید و این درحالی است که درک واقعیات و

کشف اطلاعات صحیح امری حیاتی در مدیریت شما محسوب می‌گردد.

ریسک‌پذیری، یکی از ارکان مدیریت:

ریسک یعنی انجام کاری که در آن احتمال خطر باشد و نتیجه آن معلوم نباشد!

شما نمی‌توانید ریسک را نادیده بگیرید اما می‌توانید یادبگیرید که با آن زندگی کنید و اگرچه می‌توانید با درک و یادگیری و تجربه‌اندوزی میزان باخت ریسک را کاهش دهید اما همیشه ریسک وجود دارد.

پس آن را بپذیرید و اجازه دهید شما را به‌حرکت وادارد.

به کارکنان خود اطمینان دهید که به‌حق خود می‌رسند:

ارزش کار هر کسی باید مشخص گردد. اگر کارکنان احساس کنند معادل کاری که می‌کنند به‌آنان اجر و مزد داده می‌شود، بی‌شک برای انجام کارها انگیزه‌ی بیشتری پیدا خواهند کرد و بی‌تردید نتایج مطلوب، نصیب سازمان و مدیریت می‌شود.

هرگز با حقوق کارکنان بازی نکنید:

پاداش عادلانه، انصاف و عدالت در پرداخت حقوق و مزایای کارکنان سبب خواهد شد که یکپارچگی، رعایت اصول اخلاقی، قانون‌مداری و نیز شایسته‌سالاری در سازمان شما رشد کند. پس هرگز با حقوق و دریافتی کارکنان خود به‌هر دلیلی بازی نکنید.

مطمئن باشید که اگر این کار را کنید بازنده‌ی حقیقی شما خواهید بود، هم احترام خود را خواهید باخت و هم موفقیت آتی را.

آرامش خاطر در محیط کار یکی از ارکان مدیریت:

همه انسان‌ها در زندگی نیاز به‌ثبات و آرامش خاطر دارند هرچند

می‌توانند با تغییرات و بی‌نظمی‌ها کنار بیایند اما نیاز مبرمی به‌احساس امنیت و آرامش دارند. به‌آنان کمک کنید که این احساس ارزشمند امنیت و ثبات را که منجر به‌آرامش می‌گردد، احساس کنند. مطمئن باشید که برنده‌ی نهایی شما خواهید بود.

فراموش نکنید:

سازمان شما بخشی از جامعه است، همانند مزرعه!

پس، برای برداشت، ابتدا باید کاشت!

و به‌یاد بسپارید: **مدیر شایسته مدیری است که برای هر عمل خود، جواب قانع کننده‌ای دارد!**

اما یکی از اصول مهم مدیریت انجام درست کارها می‌باشد:

*** کارها را درست انجام دهید** — *** با دلایل درست انجام دهید**

*** با آدم‌های درست انجام دهید** — *** در زمان درست انجام دهید**

*** با نظمی درست انجام دهید** — *** با شدت و قدرت درست انجام دهید.**

سپس به‌تماشای نتایج درست بنشینید!

به‌هر حال احراز و انجام مدیریت کار دشواری است چنانچه «عطار نیشابوری» می‌سراید:

گه پیشرو نبرد می‌باید بود — گه پیرو اهل درد می‌باید بود

القصه به‌سَرسَری به‌سَر می‌نشود — کاریست عظیم، مرد می‌باید بود

اما مدیریت هم یک کار است، کاری که باید با عشق انجام پذیرد.

بهتر است از «جبران خلیل‌جبران» بشنویم که کارکردن با عشق را توصیه می‌کند و می‌گوید:

کار، عشقی است که به‌تصویر کشیده شده است.

من می‌گویم: زندگی به‌راستی، تاریکی است مگر آنکه شوق و کششی باشد و هرگونه شوقی نابیناست مگر آنکه دانشی باشد و هرگونه دانشی

بیهوده است مگر آن‌گاه که «کاری» باشد و هر کاری میان تهی است مگر آن‌گاه که عشقی باشد و هنگامی که با عشق «کار» می‌کنید خود را به‌خود و به‌یکدیگر و به‌خداوند پیوند می‌زنید!

اکنون به‌تحلیل بعضی از مفاهیم می‌پردازیم:

حتماً شما از لسان قلم ما بارها شنیده‌اید که مدیر باید «بینش» داشته باشد. اما...

بینش چیست؟

بینش، نقشه‌ی راه‌ها را در ذهن آدمی ترسیم می‌کند. آنها علائم و اهدافی هستند که فقط کسانی می‌توانند آنها را ببینند که در جست‌وجویشان باشند!

به‌بیانی دیگر: بینش، نگریستن از میان ظلمات شب است به‌فردایی درخشان و روشن! بدون بینش، افراد به‌راهنمایی‌های دیگران وابسته می‌شوند و بدون وجود چنین راهنمایی‌هایی خیلی سریع در تاریکی‌ها و ظلمات سرگردان و گم می‌شوند!

فراموش نکنید:

همان‌گونه که برای خوب دیدن باید چشم فروبست!

همان‌گونه برای خوب صحبت‌کردن باید خاموش ماند!

تضاد چیست؟

تضاد و تعارض همیشه ناخوشایند و دردسر ساز نیست بلکه دارای جنبه‌های مثبت هم هست.

تضاد به‌افراد کمک می‌کند، همان‌طور که دیدگاه خود را درک می‌کنند نظرات دیگران را هم بفهمند و به‌ایده‌های جدیدی دست

یابند. به‌طور مثال: اگر من یک اسکناس داشته باشم و شما هم یک اسکناس و آنها را با هم معاوضه کنیم هر کدام دارای یک اسکناس خواهیم بود. اما اگر من یک ایده داشته باشم و شما هم یک ایده و آنها را با هم در میان بگذاریم آن‌گاه هرکدام صاحب دو ایده می‌شویم.

به‌بیانی دیگر: تضاد یعنی تفاوت ایده‌ها که می‌توانند در تعامل با یکدیگر باشند. بی‌شک در چنین حالتی است که شما و کارکنانتان امکان کارکردن در محیطی سرشار از اعتماد و خلاقیت و پیشرفت را خواهید یافت.

ترس چیست؟

ترس باعث می‌شود کارکنان، زمان و استعداد و انرژی خود را به‌طور کامل صرف حمایت از خود کنند و این در حالی است که شما نیاز دارید تمام توانایی آنان معطوف انجام دادن امور سازمان گردد.

پس، ترس را از دل کارکنان بیرون کنید و به‌جای آن اعتماد و عشق را جایگزین نمایید.

«امام کاظم (ع)» می‌گویند: **بدترین مردم کسی است که به‌دلیل وحشت، مردم از او بترسند و حساب ببرند!**

*** پنهان‌کاری ممنوع!**

هرگز و در هیچ موردی با کارکنان خود پنهان کاری نکنید، بسیار شفاف و روشن باشید و به‌آنان بفهمانید که یک مدیر قوی و موفق نیازی به‌پنهان کاری در هیچ موردی ندارد.

به‌کارکنان خود بگویید که دقیقاً چه انتظاری از آنان دارید، صریح باشید و شفاف!

اگر این‌گونه عمل کنید، راه را برای آنان هموار ساخته‌اید و بدین

ترتیب آنان خواهند دانست برای بهتر بودن چه باید بکنند و چگونه می‌توانند موفق باشند. هرگز اجازه ندهید کلام شما توسط چند نفر دهان به‌دهان گردد تا به‌کارکنان برسد!

به‌هرحال کاری نکنید که وقتی وارد اداره می‌شوید و در حالی که سرخود را بالا گرفته و می‌روید، کارکنانتان با دیدن شما زیرلب زمزمه کنند و برای یکدیگر بخوانند:

در گردش ایام چو کردم نظری — از مردم و آدمی ندیدم اثری
هرجاکه سری بودفرورفته به‌خاک — هرجا که خری بود برآورده سری

زیاد ناراحت نشوید ولی ایمان داشته باشید که اگر روش نامطلوبی داشته باشید این سخنان و اشعار لطیف و جذاب تقدیم شما هم خواهد شد! و کاری نکنید که برایتان بسرایند:

کسی در سایه‌ات هرگز نیاسود — به‌عمری کار دیواری نکردی

نکته مهم! از جابجایی پی‌درپی و بدون هدف کارکنان پرهیز کنید!

بسیاری از مدیران معتقدند که یک کارمند نباید مدت مدیدی در یک شغل باقی بماند زیرا ممکن است آلوده به‌مسائل مالی گردد و می‌گویند: «انسان مانند آب است که اگر یکجا بماند مرداب گردد.»

این تفکر بدون شک و صددرصد اشتباه می‌باشد!

به‌استناد حکایت آتی. لطفاً آن را با دقت بخوانید:

«حکایت ماندن و مرداب شدن»

بهترین کمکی که می‌توانید به‌کسی بکنید این است که مسئولیتی را به‌او بدهید و به‌او بفهمانید که به‌او اعتماد دارید!
«بوکر واشنگتن»

بایزید بسطامی به‌یکی از یارانش که اعتقاد داشت آدمی برای مرداب نشدن مرتب باید به‌سیر و سفر بپردازد گفت:

«ای احمد! تا کی سیاحت و گرد عالم گشتن؟»

احمد گفت: «ای شیخ! چون آب یکجا ایستد مرداب شود.»

بایزید گفت: «چرا دریا نباشی تا مرداب نشوی و آلایش نپذیری؟»

خانم / آقای مدیر عزیز!

متوجه شدید؟ اگر نشدید مهم نیست! زیرا «دام راس» می‌گوید:

زیاد درباره آنچه که نمی‌دانی نگران مباش

بلکه بیشتر نگران دانشی باش که می‌پنداری صحیح است

ولی در عوض صحیح نیست!

اما «دیاناوست لیک» جُستن توانایی‌ها و بی‌پروایی و خودباوری را عامل یک موفقیت بزرگ می‌داند و می‌گوید:

زندگی حرکت است و صعود،

زندگی تسلیم است و ایثار،

کارهایی درست و در زمانی مناسب.

شهامت آغاز و آگاهی و ایمان،

به‌قداست ثانیه‌ها،

تنها چیزی است که به‌آن نیازمندی.

آن‌گاه نو خواهی شد که

کهنه را سراسر رها کنی.

نباید در همانی که بوده‌ای، بمانی

همیشه راه دیگری به‌سوی آگاهی پیش روی توست

بِروی، ببال و دگرگون شو.
نیرویی که بدان نیازمندی از ژرفا به‌سطح می‌جوشد
به‌خودآگاهی می‌پیوندد و دگرگونه‌ات می‌کند.
تازگی را بجوی
به‌تواناییهایت بیندیش
بی‌پروایی خود را نشان بده
دگرسانی را بپذیر
حق خود راباور بدار
تا از آن تو گردد.

خُب، برویم سراغ تحلیل بقیه‌ی مفاهیم:

انگیزه چیست؟

انگیزه یعنی: شکل‌گیری شدت انرژی در جهت نیروی درونی افراد به‌منظور برآوردن نیاز که موجب آغاز عمل و یا رفتاری می‌گردد.

به‌بیانی دیگر: ایجاد عاملی که اغلب با حیرت و ناباوری به‌آن می‌نگریم زیرا تأثیری جادویی و باورنکردنی بر افراد دارد و با ایجاد شور و شوق و اشتیاق آنها را به‌سوی کار بهتر و نتایج برتر هدایت می‌کند.

عوامل انگیزه: ارتباط سالم و لطیف و سرشار از محبت و مهربانی بین کارکنان و مدیر که در نهایت به‌رضایت‌مندی آنها از شغلشان منجر می‌گردد.

اما نشانه‌های بی‌انگیزگی:

* عدم همکاری در فعالیت‌هایی که تلاش و جدیت بیشتر می‌طلبد.
* خودداری از انجام کارهای اضافه بر وظایف معمولی.

* عدم حضور به‌موقع در محل کار.
* ترک مستمر محل کار یا غیبت غیرموجه.
* بی‌توجهی به‌زمان تنظیم و تحویل گزارش‌ها و کارها.
* ضعف کیفیت در انجام وظایف.
* شِکوه و شکایت دائمی از موضوعات ساده و بی‌اهمیت.
* عدم اطاعت از دستورات مافوق.

«نگارنده» می‌گوید: **«انگیزه» موتور حرکت و جهش کارکنان می‌باشد!**

کارآیی درکوتاه مدت چیست؟

یعنی: استفاده از حداقل منابع ممکن از جمله؛ وقت و فن مدیریت برای تحقق بخشیدن به‌هدفی. برای این منظور سازمان نیاز دارد که نظم ویژه‌ای پیدا کند و برای این کار فقط نیازمند یک چیز است: انضباط!

«گوته» می‌گوید: **سوار نیک و یاران خوب از هرمانعی می‌گذرند!**

کارآیی در بلند مدت چیست؟

یعنی: سازمان باید کارآفرین باشد، آینده‌نگر باشد، نیازهای فردای مشتری خود را تصور کند و آن نیازها را در جهت منطقی تأمین نماید که برای این منظور باید خلاق و آماده‌ی خطر کردن باشد و هیچ‌کس غیرقابل جایگزین نباشد.

شکسپیر می‌گوید: **شیرین‌ترین چیزها با رفتارشان تُرش می‌شوند!**

اقتدار چیست؟

اقتدار یعنی: شما مرکز یک دایره هستید که وسعت درونی آن، میزان اقتدار شما را نشان می‌دهد و بیرون از دایره، شما اقتداری ندارید.

اقتدار بدون قدرت یعنی چه؟

یعنی: حق دارید به‌کسی بگویید چه کاری را انجام دهد اما اگر او آن کار را انجام نداد، شما هیچ کاری از دستتان برنمی‌آید.

مسئولیت یعنی چه؟

یعنی: میزان درخواست سازمان از شما.

کار سازمانی چیست؟

در یک سازمان، کار تیمی باید به‌گونه‌ای باشد که هرکس از دیگری پشتیبانی کند تا به‌این ترتیب هیچ کس غیرقابل جایگزینی نباشد.

عشق سازمانی یعنی چه؟

یعنی: من به‌جای تو، یعنی: عبور از خویشتن.
یعنی: خود را پلی ساختن تا دیگران از آن عبور کنند.
یعنی: دوست داشتن بی‌بهانه همکاران.
یعنی: **بِردوست رسیدیم چو از خویش گذشتیم**
از خویش گذشتن چه مبارک سفری بود!

ایده چیست؟

ایده فرزند خلاقیت است و همیشه در ابتدا به‌نظر مسخره می‌رسد

ولی کم‌کم پس از مدتی، کار به‌جایی می‌رسد که این ایده‌ی پیش پا افتاده و مسخره برای همه، امری مسلم و حقیقی می‌شود!

فراموش نکنید: پیشرفت دائمی فقط با سخت‌کوشی کارکنان حاصل نمی‌شود بلکه آنان می‌بایست خلاقیت داشته باشند.

در یک سیستم سازمانی اعتماد مهمتر است یا احترام؟

آیا می‌توانید به‌افرادی که به‌آنان احترام نمی‌گذارید اعتماد کنید؟

جواب درست:

بله می‌توانم، شاید آنان به‌اندازه‌ای که من دوست دارم هوشیار نباشند اما می‌دانم که آگاهانه و عمدی به‌من ضربه نخواهند زد.

چگونه می‌توان تضاد را به‌تفاهم تبدیل نمود؟

با ایجاد جوّ احترام، تضاد، به‌تضاد سازنده تبدیل می‌شود به‌گونه‌ای که مدیر و کارکنان از یکدیگر می‌آموزند و یک گروه همکار را تشکیل می‌دهند.

مدیریت برتر گروهی یعنی چه؟

یعنی: حرکت براساس تعاون، تفاهم، اعتماد و احترام متقابل.

چه تفاوتی بین مدیریت ژاپنی و امریکایی وجود دارد؟

در مدیریت آمریکایی تصمیم‌ها سریع گرفته می‌شوند اما اجرای آن کند است.

در مدیریت ژاپنی اتخاذ تصمیم مدت زیادی به‌طول می‌انجامد اما به‌سرعت و به‌درستی اجرا می‌شود.

اکنون پای صحبت مدیر صنایع بوش آلمان می‌نشینیم که می‌گوید:

بهترین و شایسته‌ترین مدیر کسی است که نیازهای اساسی انسان (کارکنانش) را می‌فهمد!

اما نیازهای اساسی انسان عبارتند از:

بقا ـ عشق ـ قدرت ـ آزادی ـ تفریح و لذت. و یک مدیر کارآمد، مدیری است که همه‌ی این موارد را در سازمان خود لحاظ می‌کند.

قاطع بودن یعنی چه؟

قاطع بودن یعنی آنکه شما احساسات خود را چه خوب و چه بد با کلماتی مؤدبانه بیان کنید. شما نمی‌خواهید دیگران را ناراحت کنید ولی نباید از حق خودتان نیز بگذرید.

فراموش نکنید: **بی‌ادب و گستاخ بودن با قاطع بودن متفاوت است!**
و قاطعیت با قاتلیت نیز فاصله بسیاری دارد!

وفاداری سازمانی یعنی چه؟

وفاداری به‌این معنا نیست که من با هر چه شما می‌گویید موافقت کنم. بلکه وفاداری یعنی اینکه من و شما علیرغم اختلافات جزیی که داریم، آرمان‌های مشترکی هم داریم و با تکیه بر ایمانی محکم و نیز با اعتماد و پایداری و محبت به‌یکدیگر برای نیل به‌همین آرمان‌ها تلاش می‌کنیم!

اما ممکن است بپرسید: **چگونه تشویق کنیم؟**

لطفاً یادداشت کنید:

* کارکنان را در ابتدای کار، تشویق و در پایان کار تحسین کنید.
* به‌کارکنان خود با صراحت بگویید که چه کار درست و شایسته‌ای را انجام داده‌اید.

* با چند لحظه سکوت، فرصت دهید خوشحالی و رضایت شما را احساس کنند.

* تشویقشان کنید که همیشه درست رفتار کنند.

* با قدردانی، دستی برشانه‌شان بزنید و یا با آنها دست بدهید و آنها را در منظر نگاه همگان تشویق کنید.

فراموش نکنید:

تشویق در ابتدای کار انجام می‌شود و تحسین در پایان کار!

«شکسپیر» می‌گوید:

«تحسین» در حکم دستمزد است و غالباً فراتر از آن!

یک پرسش:

ـــ به‌نظر شما فضای زور و اجبار بهتر است یا گفت و شنود؟

....

وقتی در محیط کار به‌جای زور و اجبار، گفت و شنود را جایگزین می‌کنید، کارکنان احساس قدرت می‌کنند و کار را با کیفیت انجام می‌دهند.

بدون شک، هرقدر یک مدیر در ایجاد محیطی آرام و بدون تنش و درگیری و نیز به‌دور از زور و اجبار برای حل مشکلات، تواناتر باشد به‌همان میزان در پیشرفت و نیل به‌هدف‌های سازمان، موفق‌تر خواهد بود!

عامل استرس‌زا در محیط کار چیست؟

عوامل فیزیکی: نور، صدا، حرارت، نقش‌های متضاد، مسئولیت، تغییر، ابهام در کار و حجم کار.

عامل سازمانی:

اختیارات محدود، عدم حمایت مافوق، رفتارهای مافوق و وضعیت مالی.

پیامدهای استرس در محیط کار:

انجام اشتباهات مستمر و متوالی، عدم حضور فکری در سازمان، پرخاشگری به‌دیگران، افسردگی و عزلت‌نشینی، تأخیر، غیبت، عملکرد پایین و خرابکاری.

پیامدهای استرس در جسم:

افزایش یا کاهش فشار خون، تپش قلب، زخم معده، افزایش کلسترول، بی‌حسی و بی‌حالی مستمر.

آقای مدیر! فراموش نکنید:

کارکنان سالم و تندرست دستاوردهای سازمان را افزایش می‌دهند!

و به‌یاد بسپارید: **وقتی‌که مدیر یاکارکنان نسبت به‌خود احساس خوبی دارند به‌نتایج خوبی هم می‌رسند!**

و بی‌شک، **سالم زیستن، کلید موفقیت است!**

اکنون چند پرسش:

ـــ خانم / آقای مدیر! آیا تا به‌حال کاری درباره‌ی کارکنان خود کرده‌اید که به‌آن افتخار کنید؟ چرا؟

....

ـــ آیا فکر می‌کنید کارکنانتان به‌شما افتخار می‌کنند؟ چرا؟

....

جوابتان هرچه باشد به‌حکایت آتی توجه فرمایید:

«حکایت لکنت زبان من و مدیرم»

از راه‌هایی مروید که روندگان آن بسیارند
از راه‌هایی بروید که روندگان آن کم‌اند!

«عیسی علیه‌السلام»

از موقعی که یادم میاد جثه‌ی کوچکی داشتم، غالباً لکنت زبان داشتم و بسیار خجالتی، بدترین ساعات درسم، زمانی بود که انشاء داشتیم و سخت‌تر از آن، لحظه‌ای که مجبور بودم انشایم را بخوانم.
همه این کمبودها باعث شد که انگیزه خوبی برای درس خواندن داشته باشم و همین انگیزه باعث شد که در تمام دوران تحصیلم از دورهٔ ابتدایی گرفته تا دورهٔ دانشجویی‌ام را با نمراتی عالی طی نمایم.
مرگ ناگهانی مادرم مرا بیشتر از همیشه منزوی کرد، مادر رفت و من ماندم و دو برادر کوچکتر و یک پدر مهربان که خیلی زود تنها شد و حقوق اندک بازنشستگی او که بی‌شک نمی‌توانست جوابگوی هزینه‌ی معاش خانواده‌مان باشد.
همه این‌ها باعث شد که خود را در پشت میز شرکتی بیابم که مسئولیت جوابگویی و اعلام مشخصات اجناس را به‌عهده داشتم.
قدیما می‌گفتند: آدم از هر چی بترسه سرش میاد!
من از انشاء خواندن نفرت داشتم چون با لکنت زبان و احساس خجالتی که داشتم اساساً دوست نداشتم در منظر چشمان افراد ظاهر شوم و حالا هر لحظه می‌بایستی این تجربه تلخ را تکرار کنم.
وقتی می‌خواستم صحبت کنم، پنداری از بالای بلندترین کوه دنیا به‌پایین پرتاب می‌شدم، خیس عرق بودم و لکنت زبانم در اوج!

ده روز بعد...

روز به‌روز لاغرتر می‌شدم چون آنقدر فشار عصبی داشتم که نمی‌تونستم درست و حسابی غذا بخورم ضمن آنکه چندین بار هم اطلاعات غلط به‌مشتریان دادم و خبرش به‌گوش رئیس رسید.

تا اینکه بالاخره یک روز...

تازه پشت میز کارم نشسته بودم که منشی رئیس تلفن زد و گفت: «آقای مدیر با شما کار دارند».

دل تو دلم نبود. در زدم و وارد اتاق مدیر شدم، سلام کردم جواب سلامم را داد و گفت: « بفرمایید»

چشمم روی میزش افتاد پرونده‌ام را دیدم، دلم لرزید. با خودم فکر کردم حتماً می‌خواهد مرا اخراج کند!

پرونده‌ام را بست و چند کلمه‌ای نوشت و رو به‌من کرد و گفت: «خُب، خانم، حالتون چطوره؟»

لکنت زبانم چند برابر شده بود. اصلاً نمی‌تونستم صحبت کنم.

خیس عرق بودم و به‌سختی گفتم:

بَ... بَ... بَله... قُ... قُ... قربان بـ... بـ... خشید... تَ... مَ... ن...

ببخشید... قر...بان... من... چند... بار... اشتباه... کردم!

اصلاً نمی‌تونستم صحبت کنم.

با خودم فکر می‌کردم چطوری به‌پدرم بگویم که اخراج شدم. با این هزینه‌ی زندگی چه کنم؟ ای خدا...

یه لحظه با خود می‌گفتم: خدا را شکر که فکر کردنم دچار لکنت نیست وگرنه حتی نمی‌تونستم درست و حسابی فکر کنم!

صدای رئیس پرده پندارم را پاره کرد.

خُب خانم، نگفتید که از کارتان راضی هستید یا نه؟

و ادامه داد: اگر کار خاصی دارید بفرمایید فقط می‌خواستم بگویم:

از کار شما راضی هستم و شما نمونه و الگوی مناسب و مطلوب اخلاق هستید.

به‌همین بهانه و بنا به‌رسمی که ما، در شرکت داریم شما را جزو کارمندان نمونه انتخاب کرده‌ایم و یک ماه دیگر در مراسمی که به‌همین مناسبت برگزار می‌شود سه نفر کارمند نمونه در کل کارکنان شرکت به‌انتخاب هیئت داوران معرفی می‌شوند. ولی فعلاً هدیه‌ی مختصری را برایتان تهیه کرده‌ایم که می‌توانید از خانم منشی بگیرید.

حیرتناک احترامی گذاشتم و از اتاق مدیر خارج شدم و خانم منشی با لبخندی هدیه‌ی مربوطه را به‌من داد و تبریک گفت:

در پشت میز کارم شتابناک آن را باز کردم، یک کتاب بود به‌نام:

«لطفاً گوسفند نباشید!»

اول یکه خوردم. یعنی چه؟ حتماً منظورش من بودم!

کتاب را گشودم، در صفحه اول آن نوشته بود:

خوب من!

تا نکوشی در نخواهی یافت

و اگر به‌تمامی نکوشی، نکوشیده‌ای

اگر با تمام وجود کوشیدی و باز ناکام ماندی،

زنهار که هرگز شکست نخورده‌ای

از رسیدن است که می‌بالی

از کوشیدن است که می‌آموزی

و از رفتن است که پیروز باز می‌گردی

باور کن! خود را باور کن!

چنان توانایی که باور نتوانی کرد

به کارهایی قادری که هرگز تصورش را هم نمی‌کردی

به‌جز حصار ذهن تو نسبت به آنچه خیال می‌کنی

ناتوان از انجام دادن آن هستی
توانایی‌هایت هیچ مرزی نمی‌شناسند
مییندیش که نمی‌توانی!
بیندیش که می‌توانی!

کلمات را در مسیر بازگشت، در آشپزخانه و به‌هنگام خواب می‌خواندم و می‌بلعیدم و می‌چشیدم و می‌فهمیدم. کلمات لحظه به‌لحظه در تاروپودم فرو می‌رفتند و تمام ذرات روحم را متلاشی می‌کردند و از آن میان تفکر نوینی شکوفا می‌گردید.

همان شب تا صبح بخش اعتماد به‌نفس کتاب را بارها و بارها خواندم.

آه خدایا! حیرتناک بود!

و بخش دعا که ایمان جدیدی را به‌من بخشید.

فردای آن‌روز دیگر آدم قبلی نبودم، بسیار پرانرژی و سرحال بودم.

تعدادی از عبارات تأکیدی کتاب را که بر روی یادداشت کوچکی نوشته بودم مرتب می‌خواندم.

از تمبر یاد بگیرید که تا رسیدن به‌مقصد به‌نامه می‌چسبد!

چند ماه بعد...

پشت میزکارم نشستم، صحنه حیرتناکی را دیدم: یک کتاب بود و یک شاخه‌ی گل!

کاغذ کادو را باز کردم و نظرم درست بود، یک کتاب به‌نام:

«لطفاً موفقیت را باور کنید!»

با اشتیاق کتاب را گشودم در صفحه اول آن نگاشته بود:

مهربانم!
آموختن آسان نیست
خستگی هرآن در کمین است

آزرده می‌شوی، احساس شکست می‌کنی
شک می‌کنی که رها کنی و بگذری
می‌خواهی برکناره روی و وانمود کنی که اتفاقی نیفتاده اما نه...
تو بازنده نیستی بلکه،
یک مبارزی.
پیش از آنکه برنده باشیم باید بازنده باشیم
باید گاه بگرییم تا بتوانیم روزی بخندیم
باید آزرده شویم تا روزی توانمند باشیم
اگر پیوسته بکوشی و ایمان داشته باشی
در پایان، پیروزی از آن تو خواهد بود!

تولدت مبارک، به‌بهانه ده / بهمن
اما فراموش نکن:
مادران ما برای تولد ما رنج بسیاری کشیدند،
ما نیز برای تولد دوباره باید درد فراوانی را تحمل کنیم!
و به‌یاد بسپار سخن حضرت مسیح را که فرماید:
تنها کسانی به‌خلوت حق راه می‌یابند که در دنیا دوبار متولد شده باشند!

صدای سکوت بود و چک‌چک دانه‌های اشک من که بر روی کتاب و گُل می‌بارید.

از فردای آن روز من آدم دیگری شده بودم.
پرتوان، پرانرژی، قوی و امیدوار.
مشتریان را با خوشرویی و سرعت جوابگو بودم.
لبخند یار همیشگی لبانم بود.
و... حیرتناک است اگر بگویم:
روز به‌روز لکنت زبانم بهتر می‌شد.
البته اصلاً دیگر به‌آن فکر نمی‌کردم!

روز برگزاری جشن کارمند نمونه فرا رسید.
پدر و دو برادرم هم با من آمده بودند.
مراسم آغاز شد و آقای مدیر از جمع هیئت مدیره برخاست و دقایقی صحبت کرد و سپس اسامی سه کارمند نمونه اعلام شد...
بناگه دستان خود را در میان دستان گرم پدرم دیدم و نگاه خیس پدر که می‌گفت: «دخترم اسم تو را خواندند!»
و من همچون خواب آلودگان نیمه بیدار به‌صحنه رفتم، نمی‌دانستم خوابم یا بیدار؟ دوست داشتم از ته دل فریاد بکشم.
برابر اعلام قبلی هرکارمند نمونه می‌بایستی پنج تا ده دقیقه صحبت کند، بغض گلویم را می‌فشرد هروقت چشمم به‌نگاه شرجی پدرم می‌افتاد و به سیمای مهربان مدیرم.
اما به‌هر حال می‌بایستی صحبت می‌کردم.
نمی‌دانستم چه بگویم اما کلمات از زبانم و اشک از چشمانم جاری شدند و چنین گفتم:

به‌عمق نومیدی رسیده بودم
و تاریکی، چتر خود را بر همه حضورم کشیده بود
فرسوده بودم و خود را به‌دیوار زندان خیالی‌ام می‌کوبیدم
حیاتم تهی از گذشته و عاری از آینده بود
و ناتوانی و ناامیدی و یأس، سه یار دیرینه‌ام بودند
اما عبارتی کوچک از انگشتان دیگری ریسمانی شد در دستانم.
آن‌گاه مرا از پرتگاه ناامیدی به‌بلندای امید و استواری و عشق کشانید.
سپس قلبم با شور زندگی شعله‌ور شد
معنای تاریکی را نمی‌دانم
اما به‌من آموختند و من آموختم که چگونه برآن غلبه کنم.

نگاهم بر موهای سپید و نگاه خیس مدیرم رفت، از پس پرده اشک چشمانم او را که همچون پدری مهربان بود می‌نگریستم و با لبخندی که شوری اشک را در میان لبانم احساس می‌کردم گفتم:

این چند سطر، دل نوشته‌ی من است نه دست نوشته!

آقای مدیر!

سپاسگزارم!
نه تنها برای آنچه که هستی
بلکه برای آنچه که از من می‌سازی
سپاسگزارم
برای بخشی از وجودم که تو شکوفایش کرده‌ای
سپاسگزارم
چون دست بر روح فسرده‌ام نهادی
و گنجینه‌های پنهان وجودم را آشکار نمودی
سپاسگزارم
چون یاری‌ام کردی
که کار روزانه‌ام
نه یک سرشکستگی
بلکه ترنم ترانه‌ای باشد
و سپاسگزارم
چون بیش از هر کیش و آیینی
به‌رویش من یاری رساندی
و فراتر از هر سرنوشتی
شادی را به‌من ارزانی داشتی
این همه را هدیه داده‌ای
و شاید یک مدیر شایسته بودن در نهایت به‌همین معنا باشد!

همه‌ی حُضار از جای بر خاستند و بیشترین آنها با نگاهی خیس و لبخندی بی‌دریغ برلبانشان با شوق دست می‌زدند و من که از ته دل می‌گریستم...

شب هنگام پدرم مرا در آغوش گرفت و گفت:

«دخترم من به‌تو افتخار می‌کنم!»

و من در دل خود می‌گفتم:

و من به‌مدیرم افتخار می‌کنم. او بود که مرا رهانید!

خانم / آقای مدیر!

ــ تاکنون شبیه چنین‌کارهایی را برای کارکنان خود انجام داده‌اید؟

....

اکنون می‌پردازیم به‌شاخص‌های: **«یک مدیر موفق!»**

مدیر موفق کسی است که:

❋ به‌زوایای تکنیکی کار آشنایی دارد.

❋ فرایند کار را با دقت تمام سازماندهی می‌کند.

❋ اطلاعات جامعی از نمای کُلی کار دارد.

❋ همیشه سنجیده رفتار می‌کند.

❋ همواره در جست و جوی یافتن راهی برای انجام بهتر کارها می‌باشد.

❋ کارکنان را به‌ارائه پیشنهاد و ایده برای دستیابی به‌کار آیی و اثربخشی تشویق می‌کند.

❋ در محیط کار، الگوی شایسته‌ای از خوبی، پاکیزگی و کاردانی برای دیگران است.

❋ همواره در حال نظارت بر روند انجام کار، تنوع کاری و پیوند کارکنان با یکدیگر می‌باشد.

* حضور در مناسبت‌های تلخ کارکنان خود را مانند: از دست دادن عزیزان، بیماری و مشابه آن را به‌همراه کمک‌های مالی هرگز از دست نمی‌دهد.

* حضور در مناسبت‌های شیرین کارکنان خود را مانند: ازدواج، تولد کودک و مشابه آن را به‌همراه کمک‌های مالی هرگز از دست نمی‌دهد.

* برای ارتقاء عملکرد شغلی و یادگیری مهارت‌های جدید کارکنان تلاش می‌کند.

* به‌آموخته‌های خود عمل می‌کند.

* معمولاً با اعمال خود نصیحت می‌کند و گاهاً با زبان.

* نیازهای عمیق و ضروری کارکنان خود را می‌داند.

* اهداف خود را به‌زیرمجموعه‌ی خود تفهیم و در قالب برنامه‌ریزی‌های روزانه و هفتگی می‌گنجاند.

* از ارزش گوش دادن و تأثیر آن بر روحیه کارکنان خودآگاه است.

* از هر گفت و گویی برای دانستن جزئیات استفاده می‌کند.

* در موقع گوش دادن فوراً عکس‌العمل نشان نمی‌دهد و قضاوت نمی‌کند.

* به‌احساسات کارکنان احترام می‌گذارد.

* بدون شناخت و تحلیل کافی از میزان رشد و توانایی‌های افراد هیچ‌گاه پروژه‌های کاری را به‌آنها محول نمی‌کند.

* خوب می‌داند که دگرگونی از عمل حاصل می‌شود نه از شعاردادن.

اما «میرزا علی‌اکبر صابر» سفارش بامزه‌ای برای مدیران دارد:

خواهی اگر آسوده کنی عیش به‌دنیا

خواهی که گرفتار نگردی تو به‌غم‌ها

منگر تو بر آن‌کارگر بـی‌سر و بـی‌پا
در فکر خودت باش فقط، یکه و تنها

خلاصه، یک مدیر موفق یعنی:

یک مدیر شایسته ـ یک مدیر خوب ـ یک مدیر دوست‌داشتنی ـ یک مدیر محبوب و در نهایت، کسی است که کارکنانش او را نعمتی می‌دانند که باید به‌پیشگاه خداوند به‌پاس حضور سبزش «شُکر» کنند و نه مصیبتی که باید «صبر» کنند تا روز رفتنش!

صحبت از شُکر و صبر شد حکایت جالب آتی را بخوانید:

«حکایت شُکر و صبر»

روزی هارون‌الرشید خلیفه‌ی عباسی به‌وزیران خود گفت: «امروز می‌خواهیم از خانه‌ای که برای دیوانگان ساخته‌ایم بازدید کنیم»

مقدمات کار مهیا شد و ساعاتی بعد هارون‌الرشید به‌بازدید اولین مکانی که مخصوص بیماران روانی بود پرداخت در حین بازدید مردی که ظاهر آرام و آراسته‌ای داشت به‌خلیفه نزدیک شد و تقاضای پرسشی کرد.

هارون‌الرشید به‌همراهانش دستور داد که بگذارند تا آن مرد نزدیک شود. مرد نزدیک شد و گفت: «ای هارون‌الرشید! اکنون تو خلیفه هستی و من ظاهراً مردی مجنون»

هارون‌الرشید گفت: «حرفت را بزن».

مرد گفت: «پرسشی دارم اما قبل از آن شرطی»

هارون‌الرشید گفت: «چه شرطی؟»

مرد گفت: «اگر توانستید به‌پرسش من پاسخ دهید من کماکان در این محل می‌مانم ولی اگر نتوانستید پرسش مرا پاسخ گوئید دستور

دهید تا مرا که دیوانه نیستم رهایم کنند تا از این دیوانه خانه بیرون بروم».

هارون‌الرشید با حیرت نگاهی به‌همراهان خود کرد و به‌آنان نجواکنان گفت: «یعنی این مرد دیوانه پرسشی دارد که منِ خلیفه قادر به‌جوابگویی نیستم؟»

سپس رو به‌مرد کرد و گفت: «شرط تو را قبول دارم اکنون پرسش خود را بپرس».

مرد در نهایت آرامش گفت: «ای خلیفه! این حدیث را قبول دارید که از پیامبر اکرم(ص) است که می‌فرمایند:

دنیا بر دو حالت است:

حالت اول آنکه مصیبتی به‌تو رسیده که باید صبر کنی!

حالت دوم آنکه نعمتی به‌تو رسیده که باید شکر کنی!

هارون‌الرشید گفت: «آری این حدیث قدسی است و معتبر»

مرد گفت: «حال ای خلیفه! اگر شبی شما در پشه‌بند خود خوابیده باشید و تکان خوردن‌های ممتد شما را بیدار کند و ملاحظه کنید که غلام سیاه قوی هیکل شما، آن کاری را که نباید، با شما انجام می‌دهد و...! خلاصه اکنون در نیمه‌ی راه است آیا این حالت، نعمت است که باید شُکر کنید یا مصیبت است که باید صبر کنید؟»

لبان همراهان خلیفه به‌خنده نشست و با چشم غره‌ی خلیفه، خود را جمع کردند و چشم به‌هارون‌الرشید دوختند.

دقایقی گذشت...

خلیفه جوابی نیافت و با خشم به‌وزیر خود گفت:

«این مردک را از این محل بیرون کنید که از همه عاقل‌تر است!»

خب، امیدواریم که شما برای کارکنان خود نعمتی باشید قابل شُکر! نه مصیبتی غیرقابل صبر!

اکنون دو پرسش:

ــ آیا شما خود را برای کارکنانتان نعمت می‌دانید یا مصیبت؟ چرا؟

. . . .

ــ آیا دوست داشتید که یک مدیر مثل خودتان داشتید؟ چرا؟

. . . .

اکنون می‌رویم سراغ یکی از مباحث مهم مدیریت یعنی: جلسه!

«چگونه باید جلسه برگزار کنیم؟»

البته قبل از وارد شدن به‌این بحث باید بگوئیم که مردم ما وقتی تلفن می‌زنند و یا مراجعه حضوری دارند و خانم منشی با ملاحت خاصی می‌فرمایند «آقای مدیر جلسه هستند»

وقتی می‌پرسند: «کی تمام می‌شود؟»

منشی می‌فرمایند: «معلوم نیست!»

و بی‌شک آنانی که از دور یا نزدیک دستی برآتش دارند لبخندی برلبانشان می‌نشیند! چرا؟

چون درکشور ما این مطلب مُد شده یا به‌فارسی «باب» شده!

مانند دکترهایی که در مطب خود مگس می‌پرانند و وقتی کسی تماس می‌گیرد خانم منشی با صدایی اهورایی می‌فرمایند:

«وقت آقای دکتر تا سه ماه دیگر پُر است اگر می‌خواهید برایتان وقت رزرو کنم!» البته جالب است که این روش به‌رونق کار این‌گونه پزشکان کمک فراوانی کرده است.

اما جلسه در سازمان‌ها (به‌ویژه در ادارات دولتی) چند تعریف دارد:

حالت اول:

آقای مدیر دیشب به‌دلائلی... نخوابیده‌اند و اکنون بعد از صرف یک پرس جوجه‌کباب رایگان روی کاناپه‌ی مخصوص که برای این کار تدارک دیده‌اند به‌خواب عمیقی فرورفته‌اند.

حالت دوم:

آقای مدیر با چند نفر از دوستانشان که مدت‌ها بود آنها را ندیده بودند مشغول گفتمان‌های مزاح‌وار می‌باشند و از برکت پول پذیرایی که برای این مراسم تخصیص یافته مشغول نوشیدن شیرکاکائو و قهوه و میل کردن موز درجه یک و پرتقال تامسون می‌باشند.

توضیح: در بسیاری از موارد این‌گونه مدیران به‌دلیل زخم معده (مصلحتی) به‌همراه میوه، کمپوت آناناس هم میل می‌فرمایند. جالب است بدانید که بعضی از مدیران متعهد حتی پول سیگار خود را از هزینه‌ی «پذیرایی» تأمین می‌کنند.

البته در این موارد بسیار بسیار جزئی و ناقابل، مدیر مالی و تدارکات به‌همراه رئیس دفتری که همه کار و همه کار... برای آقای مدیر انجام می‌دهد اهتمام لازم را مبذول می‌دارند و با تهیه یک فاکتور صوری برای خرید چای و یا شیرینی جبران هزینه سیگار آمریکایی آقای مدیر « ضدامریکایی!» را می‌نمایند.

اینجاست که شیخ اَجَل «سعدی» می سراید:

درویش و غنی بندهٔ این خاک درند   آنان که غنی‌ترند، محتاج‌ترند

حالت سوم:

این حالت آبرومندانه‌تر از حالت اول و دوم می‌باشد زیرا این حالت واقعاً جلسه اداری است که با حضور مدیران برای

تصمیم‌گیری در خصوص پرداخت وام به‌کارکنان منعقد شده است البته تمام شرایط و وضعیت حالت دوم را دارد.

ناگفته نماند: انعقاد این جلسات از نظر طب بالینی بسیار بسیار مهم و ضروری می‌باشد زیرا باعث می‌گردد که کمبود ویتامین‌های مختلف در اندام شریف مدیران (ساده زیست!) از بین برود و خدای ناکرده آنان دچار سوء تغذیه و یا کمبود ویتامین نشوند!

اکنون تصدیق می‌فرمایید که چرا وقتی منشی نازک نگاه می‌فرمایند: «آقای مدیر جلسه دارند»

تبسم تلخی برلبان مردم می‌نشیند!

البته در شرکت‌های خصوصی این صحنه‌های کمدی تراژیک کمتر دیده می‌شود.

می‌پرسید: چرا؟ واضح است! مدیری که خودش یک شرکت را بنیان نهاده، چشم و دل سیری دارد و غیر از آن به‌خوبی آگاه می‌باشد که هر ساعت تأخیر در انجام امور باعث ضرر و زیان به‌شرکت می‌شود.

اما در ادارات دولتی چون افراد نوکیسه و دنیا دوست برمسند کار نشسته‌اند و هیچ نظارتی هم درکار نیست دیگه حدس بزنید چه مسائلی پیش می‌آید!

و اینجاست که «سعدی شیرازی» می‌سراید:

چشم تنگ مرد دنیا دوست را　　　یا قناعت پُر کند یا خاک‌گور

و «مولوی» در تایید سخن سعدی می‌سراید:

چندگردی گِرد عالم بـرزر　　　بیش‌گردد زر، شود غم بیشتر
کاسهٔ چشم حریصان پُر نشد　　　تا صدف قانع نشد پُردُرّ نشد

اما برویم سراغ بحث جلسات حقیقی!

اساساً از نظر موضوعی جلسه بر پنج نوع تقسیم می‌گردد:

۱ـ جلسات اداری منظم

۲ـ جلسات طرح و برنامه‌ریزی

۳ـ جلسات گزارشی

۴ـ جلسات بین ادارات و سازمان‌ها

۵ـ جلسات اضطراری

اما ساختار یک جلسه حقیقی چگونه باید باشد؟

* دبیر جلسه باید قبلاً مشخص گردد.

* به‌افرادی که باید شرکت کنند ابلاغ گردد.

* موضوع و دستور جلسه از پیش مشخص و مدون باشد.

* کسانی که بایستی در جلسه صحبت کنند مشخص و میزان زمانی که به‌آنان تخصیص می‌یابد اعلام گردد.

* ساعت شروع و پایان جلسه مشخص و اعلام گردد.

* در خاتمه جلسه، صورتجلسه ابتدایی توسط دبیر جلسه تهیه و به‌استماع حاضران رسانده و همه حاضران موظفند آن را امضاء نمایند.

* بدیهی است، دبیر جلسه موظف است که ظرف بیست و چهار ساعت متن صورتجلسه را تایپ و به‌امضاء نهایی مدعوین برساند.
نکات مهم جلسه که شما باید رعایت کنید:

* اجازه ندهید که حاضران در جلسه از موضوع اصلی منحرف شوند.

* اگر شما از بحث خارج نشوید و یا جلسه را به‌شوخی نگیرید، سایرین هم به‌خود اجازه چنین کاری را نمی‌دهند.

* اگر جلسه شما سریعاً به‌نتایج مطلوب خود برسد، به‌اعتبار و

شهرت شما می‌افزاید.

* هرگز فکر خود را برتر ندانسته و درصدد القاء آن به‌دیگران نباشید.

* فراموش نکنید، جلسه برای تبادل افکار و اتخاذ تصمیم و رسیدن به‌یک نتیجه می‌باشد نه رفع سوء تغذیه و کمبود ویتامین.

* از افراد خجول و کم حرف بخواهید که قبل از شخصیت‌های مهم صحبت کنند.

* یکی از شاخص‌های یک جلسه ارزشمند، رسیدن به‌ایده‌های مطلوب و ارائه تعداد زیادی ایده و طرح می‌باشد.

* کاری کنید که در پایان جلسه همه متقاعد شده باشند.

فراموش نکنید:

نرم سخن گفتن شما به‌عنوان مدیر یکی از نشانه‌های خرد و فرزانگی می‌باشد.

«نظامی گنجوی» در این‌باره می‌سراید:

سخن گفتنِ نرم فرزانگی است　　درشتی نمودن زدیوانگی است
سخن را که گوینده بدگو بُوَد　　نه نیکو بُوَد گرچه نیکو بُوَد
زگفتار بد، به‌بود فرمُشی　　پشیمان نگردد کس از خامُشی

«اسکاول شین» نیز سخن نظامی را تأیید می‌کند و می‌گوید:

مهم نیست که چه می‌گویید، مهم آن است که چگونه می‌گویید!

و «شیخ اجل سعدی شیرازی» پا را فراتر گذاشته و می‌گوید:

چو دشنام‌گویی دعا نشنوی　　به‌جز کِشتهٔ خویشتن نَدْرَوی

«نگارنده» در تایید سخن سعدی می‌گوید:

در سخن گفتن محتاط باشید و در تفکر بی‌باک!

و «جک کانفیلد» خطاب به‌مدیران می‌گوید:

شما زمانی می‌توانید بیشترین اثر را برکارکنان خود بگذارید

که با آنان به‌نرمی و شیرینی سخن بگویید!
و «شکسپیر» در تقبیح مدیران تلخ‌گو می‌گوید:
بگریز از کسی که در بدترین حالت خویش، از دیو چیزی کمتر ندارد!
و «کارن هورنای» در یک بحث کلان می‌گوید:
سعی کنید با رفتارتان پند دهید، نه با زبانتان!
و «سوگرافتون» با لحن تلخی به‌مدیران می‌گوید:
اگر ذهنتان باز نیست، دهانتان را ببندید!
و «گوته» در پایان همه‌ی این مطالب می‌گوید:
زندگی به‌ما می‌آموزد که برخویشتن و دیگران کمتر سخت بگیریم!

یک پرسش:
ـــ آیا شما خود را مدیری سختکوش می‌دانید؟ چرا؟

....

حتماً خوب می‌دانید که سخت کوشی یکی از ارکان مهم مدیریت می‌باشد و همانطور که در صفحات قبل بیان داشتیم اعمال و رفتار یک مدیر همیشه به‌صورت یک الگو برای کارکنان تلقی می‌گردد.
پس سخت کوشی شما دارای دو ویژگی و مزایا می‌باشد:
اول: عامل مهمی که باعث پیشرفت شما در تمام امور می‌گردد.
دوم: به‌دلیل الگو بودن رفتار شما، کارکنانتان نیز ناخودآگاه سخت‌کوشی را در صدر اعمال خود قرار می‌دهند.
اما صبحت از سخت کوشی شد حکایت آتی را با هم بخوانیم:

«حکایت سخت‌کوشی»

روزی دو جهانگرد از بیابانی می‌گذشتند که در قلب کویر، چشمشان به‌باغی پراز گل و گیاه افتاد، خود را به‌آن باغ رساندند و در آنجا مردی را دیدند که با چهره‌ای نورانی مشغول نیایش بود و سُجده

برگل سرخ می‌کرد.

جهانگردان با حیرت پرسیدند: «یک باغ در دل این کویر، چگونه شما توانستید؟»

مرد که نیایش خود را به‌پایان برده بود با تبسمی‌رو به‌جهانگردان کرد و گفت: «خداوند همه‌جا هست و حامی بندگان سخت‌کوش!

من فقط کار را شروع کردم و خالق این گل سرخ ادامه دهنده‌ی راه شد. اگر شما برای انجام کاری سخت، آستین بالا زنید بی‌شک او را خواهید دید که پیشاپیش شما حرکت می‌کند!»

یک پرسش:

ــ اگر شما بخواهید کارمندی را استخدام کنید چه‌ویژگی‌هایی را در او جست و جو می‌کنید؟

....

«جفری اف آبرت» پیشنهاد می‌کند که کارمندی را استخدام کنید که دارای ویژگی‌های آتی باشد:

*** اخم‌آلود نباشد.**

*** به‌ساعتش نگاه نکند.**

*** سود شرکت را سود خود بداند.**

*** خود را جزیی از سازمان بداند.**

*** با همه یکسان برخورد کند.**

*** ظاهری آراسته داشته باشد.**

*** چاپلوس و متملق نباشد.**

*** مؤدب باشد.**

خُب،

اکنون نگاه کوتاهی می‌کنیم به‌مدیریت تجاری یا بازرگانی...

فصل سوم

«لطفاً مدیر تجاری موفقی باشید!»

مدیریت تجاری، هنری است برای تبدیل نمودن رؤیا به‌حقیقت!

«وران جی. بنیس»

«هنری فورد» در بحث کلان مدیریت می‌گوید:

شما هرگز برای آنچه که فقط قصد انجامش را دارید مشهور و معروف نخواهید شد!

و «بوکر واشینگتون» معتقد است:

شخصیت هر فرد بیانگر قدرت اوست و یک مدیر موفق تجاری شخصیت قدرتمندی دارد!

و «آندرو کارنگی» در خصوص آموزش کارکنان می‌گوید:

شما نمی‌توانید کسی را به‌زور بالای نردبان هُل بدهید مگر اینکه او خودش بخواهد بالا برود!

و «جان ماکسوئل» مدیر تجاری موفق را چنین می‌پندارد:

مدیر تجاری موفق کسی است که از قدرت خود در خدمت به‌مردم استفاده می‌کند!

و «ویلیام گلاسر» مدیر تجاری شایسته را چنین می‌انگارد:

مدیر تجاری شایسته یعنی: بالا بردن مستمر کیفیت کالا و ثابت

نگه‌داشتن قیمت!

اما «سامرست موام» معتقد به‌بهترین می‌باشد و می‌گوید:

رسم غریبی است!

اگر در زندگی جز بهترین را نپذیری،

اغلب آن را به‌چنگ خواهی آورد!

و «چارلز شواب» از نگاه گلایه‌آمیز یک کارمند به‌مدیرش می‌گوید:

در آرزوی دیدن کسی هستم که به‌جای روحیه‌ی خرده‌گیری، بیشتر در مقام تأیید و تصدیق باشد!

و «دان ریلاند» به‌تمام مدیران تجاری توصیه می‌کند و می‌گوید:

برای یک مدیر تجاری موفق، هیچ مانعی نامحدود نیست!

اما «آبراهام هشل» از نگاه یک مدیر به‌خود می‌نگرد و می‌گوید:

اگر من به‌خودم خدمت نکنم،

کیست که بخواهد به‌من خدمت کند؟

و اگر فقط به‌خودم خدمت کنم،

معنای بودنم چیست؟

و «نگارنده» مدیر دُگم‌اندیش و ناآگاه را چنین ترسیم می‌کند:

یُبوست فکری یکی از مهم‌ترین و رایج‌ترین بیماری‌هایی است که گروه کثیری از مدیران به‌شدت از آن رنج می‌برند!

اما «چارلز پگی» مدیر تجاری موفق را جور دیگری می‌بیند:

یک مدیر تجاری موفق برای اوقات استراحت و زمان غذای کارکنانش اهمیت ویژه‌ای قائل می‌باشد!

اما صحبت از وقت غذا شد کوته حکایت آتی را با هم بخوانیم:

«حکایت وقت غذا»

حکیمی در جمع شاگردان خود نشسته بود و از هر دری سخنی

می‌گفت. یکی از شاگردان پرسید: «ای حکیم! وقت خوردن طعام کی باشد؟» حکیم گفت: «وقت خوردن طعام برای غنی، زمانی است که گرسنه شده باشد و برای فقیر، هرگاه که بتواند!»

«جان دولاته» معتقد به‌خدمات پس از فروش است و می‌گوید:

تنها راه عملی برای متمایز شدن شما از رقبای تجاری‌تان ارائه خدمات پس از فروش است!

اما «نگارنده» تعبیر کلانی برای مدیران تجاری دارد و می‌گوید:

یک مدیر موفق تجاری، مشتری را «ولی‌نعمت» خود می‌داند
و جلب رضایت او را، اولویت اول و آخر می‌پندارد!

و بدین‌ترتیب یک مدیر موفق را چنین می‌انگارد:

مدیر تجاری موفق کسی را گویند که انسان را وادار می‌کند در اوج سرمای شب، گرمای مطبوع خورشید پگاه فردا را احساس کند!

و «مارتین راش» شجاعت در مدیران را مهم می‌داند و می‌گوید:

مدیری که شجاعت دارد، نیاز به‌اکثریت ندارد!

و «دام راس» در پاسخ سخن نگارنده در کتاب «لطفاً گوسفند نباشید» که می‌پرسد: **چگونه می‌توان (م) مشکلات را برداشت؟** می‌گوید:

* ابتدا، کوچکی و بزرگی آن را درنظر بگیرید.
* اهمیت آن را در کار تجاری خود بررسی کنید.
* در کمال خونسردی مشکل را تحلیل کنید.
* آن را روی کاغذ بیاورید و راهکارها و رهیافت‌های آن را در کنارش یادداشت کنید.
* کمی به‌خود مهلت دهید.
* اکنون می‌بینید چندان مشکل بغرنج و حل ناشدنی هم نبوده است.

«نگارنده» می‌گوید: **یک مدیر تجاری موفق، مشتری را میهمان خود می‌داند!**

«چارلز پگی» خطاب به‌مدیران می‌گوید:

یک مدیر موفق، خوب می‌داند که ماهیت حقیقی نبوغ، به‌کار بردن ایده‌های ساده و راحت است!

اما «پرمودا باترا» ضمن تأیید سخن پگی می‌گوید:

کسب و کار و تجارت از جایی آغاز می‌شود که از آن استقبال شود و در جایی دوام می‌آورد که با آن درست برخورد شود!

اما «جان ماکسوئل» مدیران تجاری را قطعه‌قطعه می‌کند و می‌گوید:

یک مدیر تجاری موفق، خود را به‌صد قسمت تقسیم می‌کند:

۷۰٪ به‌نقاط قوت خود توجه می‌کند.

۲۵٪ به‌چیزهای جدید توجه می‌کند.

۵٪ به‌نقاط ضعف خود توجه می‌کند.

و «کالوین کولیج» معتقد است:

برای مدیران تجاری موفق «سخاوت داشتن» رفیع‌ترین ارزش مدیریت می‌باشد!

و «صائب تبریزی» در تأیید سخن کولیج می‌سراید:

مجو ملایمت از مردم خسیس نهاد
که بوی گُل ز خس و خار برنمی‌خیزد

و «کُنراد هیلتون» خطاب به‌مدیران تجاری می‌گوید:

برای کارگران کارخانه‌ی شما مهم نیست که چقدر می‌دانید، برای آنها مهم این است که چقدر به‌آنها توجه دارید!

اما «علی علیه‌السلام» ابزار مدیریت را چنین می‌انگارد:

شکیبایی، خویشتن‌داری و خردورزی ابزار اصلی مدیریت و ریاست است!

و «راس جی» می‌گوید:

مدیران تجاری موفق، مدیرانی هستند که کار معوقه ندارند!

اما «جان ماکسوئل» موفقیت مدیر تجاری را چنین می‌پندارد:

عوامل اولیه‌ی موفقیت تجاری عبارتند از:

*** سرمایه‌ی کافی.**

*** منابع انسانی شایسته.**

*** زمان‌بندی مناسب.**

*** ارائه محصول با کیفیت و منحصر به‌فرد.**

*** مدیریت‌کار آمد.**

یک پرسش جالب:

ـــ آیا تصور می‌کنیدکارکردن با عبادت‌کردن، نزدیکی و تشابهی به‌هم دارند؟ چرا؟

. . . .

جوابتان را «امام رضا علیه‌السلام» می‌دهند،گوش کنید:

آن‌کس که برای تأمین معاش خانواده خود تلاش و فعالیت می‌کند، اجرش از مجاهد راه خدا برتر است!

خب، این هم از جواب امام رضا برای آنکه خستگی‌تان رفع گردد و شادی و امیدتان افزون شود!

و «افلاطون» پیشنهاد کلانی برای مدیریت دارد و می‌گوید:

برای ریاست بر مردم،

اولین و بالاترین پیروزی، غلبه برخویشتن است!

و «کُنت بلانچارد» برخورد منصفانه را برای مدیران توصیه می‌کند:

برای یک مدیر تجاری موفق، چیزی غیرمنصفانه‌تر از برخورد یکسان با کارکنان غیریکسان وجود ندارد!

قابل توجه مدیران کارخانه‌ها و معادن!

اگر سخت کار می‌کنید و دست‌های زبر و خشنی دارید...

نه! اصلاً تصور نکنید که ما می‌خواهیم تبلیغ فلان کِرِم را کنیم که پوست دستتان نرم شود! خیر!

کمی صبور باشید و حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت دستی که پیامبر (ص) آن را بوسید»

روزی «سعدانصاری» در راهی «پیامبر اکرم (ص)» را می‌بیند.

پیامبر با او مصافحه می‌کند (دست می‌دهد) و احساس می‌کند که دست سعد بسیار زبر و خشن است «پیامبر اکرم (ص)» می‌فرمایند: «چه صدمه و آسیبی به‌دستت رسیده است؟»

سعد می‌گوید: «یا رسول‌الله من با طناب و بیل کار می‌کنم و درآمدم را خرج معاش خانواده‌ام می‌کنم.»

«پیامبر (ص)» دست سعد را می‌بوسند و می‌فرمایند:

«دستی است که آتش با آن تماس پیدا نمی‌کند!»

خب، فکر می‌کنیم شنیدن این حکایت خیلی بهتر از معرفی کرم نرم‌کننده پوست دست بود، به‌خصوص آنکه اکنون از زبری دست خود خوشحال هم هستید!

اما «نگارنده» سه ویژگی برای مدیر موفق قائل است:

یک مدیر شایسته و موفق سه ویژگی دارد:

*** انتقادپذیری   * پوزش‌خواهی   * شکرگزاری**

و «روس هایلند» می‌گوید:

مدیریت موفق، تأکید خود را بر روی عملکرد کارکنان بیان می‌کند، نه خصوصیات فردی آنان! وقتی قولی می‌دهد به‌آن وفادار می‌ماند و هر وقت چیزی را نفی می‌کند به‌حرف خود احترام می‌گذارد و هر وقت تعهدی می‌سپارد با آن زندگی می‌کند!

و «جولیا کامرون» مدیران را به‌تحلیل خود وا می‌دارد و می‌گوید:

مدیر موفق، خود را این‌گونه تحلیل می‌کند:

نقاط قوت: نقاط قوت خود را بشناس و گام نخست را در جهت تقویت آن بردار.

نقاط ضعف: نقاط ضعف خود را بفهم و در جهت رفع آن اقدام کن.

فرصت‌ها: فرصت‌ها را ارزیابی کن و به‌موقع از آنها بهره‌برداری کن.

خطرات: خطرات را پیش‌بینی و از آنها بپرهیز.

و «دیپاک ماهندرو» مشتریان یک مؤسسه تجاری را برای آگاهی مدیران آن به‌شرح آتی تقسیم می‌کند:

«انواع مشتریان»

شاد و راحت	**٪۳۶**	**نگران**	**٪۹**
همه چیزدان	**٪۲۳**	**خشمگین**	**٪۸**
مغرور و عجول	**٪۱۸**	**خجالتی و عصبی**	**٪۶**

اما خوب است که شما به‌عنوان یک مدیر تجاری موفق بدانید:

«مشتریان شاکی چه می‌خواهند؟»

* می‌خواهند جدی گرفته شوند و به‌آنها احترام گذاشته شود.
* می‌خواهند درباره مشکلاتشان نتیجه‌گیری فوری شود.
* خواهان جبران هستند، گاه نوشتن یک پوزش‌نامه کافی است.
* می‌خواهند به‌کسانی که برایشان مسئله را پیش آورده‌اند تذکر داده شود.
* می‌خواهند کسی به‌حرف آنها گوش بدهد.

اما ممکن است بپرسید: ما چه باید بکنیم؟

برایتان می‌گوییم:

«اقدامات لازم در جهت کسب رضایت و جلب مشتریان»

❋ با آنان ملاقات کنید.
❋ از خواسته‌شان باخبر شوید.
❋ از میزان رضایت مشتری مطلع شوید.
❋ مشکل او را فوری حل کنید.
❋ با مشتری، سه خوش را به‌همراه داشته باشید:
خوش‌بینی ـ خوشرویی ـ خوش سخنی
❋ خوب‌گوش کنید.
❋ یادداشت کنید.
❋ با مشتری به‌توافق برسید.
❋ دقت کنید که چه زمانی به‌مشتری «نه» بگویید.
و در نهایت،
رضایت مشتری را به‌دست آورید
تا او تبدیل به‌مُبلغ و فروشنده‌ی همیشگی شما شود!

یک پرسش: شما به‌عنوان یک مدیر تجاری بفرمایید:
ـــ چرا مشتریان کم می‌شوند؟

. . . .

اکنون جواب «کُنت بلانچارد» را بشنوید:
❋ ۱٪ می‌میرند.
❋ ۳٪ تغییر محل می‌دهند.
❋ ۱۴٪ جذب رقیبان شما می‌شوند.
❋ ۸۲٪ به‌علت بی‌توجهی کارکنان در عدم ارائه مطلوب خدمات بعد از فروش، شما را رها می‌کنند.

و «دیپاک ماهندرو» برای موفقیت مدیر تجاری یک پیشنهاد دارد:

خدمات پس از فروش، حرف اول و آخر را می‌زند!

«بیل کازبی» معتقد است:

یک مدیر تجاری موفق خوب می‌داند که کیفیت، ایستایی نیست، کیفیت حاصل پیشرفت دائمی سیستم است و تنها راه رسیدن به‌آن، آموختن روش‌های بهتر برای انجام‌کار است!

اکنون به‌پایان بخش مدیریت تجاری رسیدیم. ببینیم یک سیستم تجاری چگونه به‌پایان می‌رسد.

«دابلیو استیوبران» پاسخ می‌دهد و می‌گوید:

هر سیستم اداری و تجاری بامدیریت شایسته آغاز
و با مدیریت ناشایست پایان می‌پذیرد!

خُب، حالا می‌خواهیم راجع به‌مدیر مهربان و مزایای مهربان بودن یک مدیر صحبت کنیم.

اما بهتر است به‌جای هر حرفی حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت مدیر مهربان»

یک مدیر موفق، اقلیم کوچکی از جغرافیای سرزمین دلش را به‌نام کارکنانش می‌کند!

«محمود نامنی»

همسرم به‌طور ناگهانی در ۳۶ سالگی به‌دلیل حمله قلبی درگذشت. من ماندم و تنها فرزندم که یک دختر ۱۶ ساله بود.

برای یافتن شغلی در شرکت بیمه با معاون شرکت مصاحبه و صادقانه دلیل تقاضای کارم را به‌او گفتم و خاطرنشان ساختم که: «نمی‌توانم بوستون را ترک کنم چون دخترم دچار بحران روحی

فراوانی می‌شود زیرا تنها دلخوشیی که بعد از مرگ پدرش دارد همین دوستان دبیرستانی او هستند!»

حدود یک ساعت برای معاون شرکت صحبت کردم و او در نهایت آرامش به‌حرف‌هایم گوش داد.

سپس به‌من گفت: «از نظر من استخدام شما بلامانع است اما باید در هیئت مدیره مطرح و مورد موافقت قرار گیرد و به‌همین دلیل کمی طول می‌کشد من تمام سعی خودم را می‌کنم»

سپس کارت ویزیت خود را به‌من داد و گفت: «نمی‌دانم بگویم جالب است یا تأثربرانگیز ولی خواهر من هم سرگذشت شما را دارد، به‌هر حال این کارت من و تا زمان اعلام نظر هیئت مدیره هر کاری داشتی می‌توانی با من تماس بگیری».

سپس دو اسکناس پنجاه دلاری روی میز گذاشت و با لبخند گفت: «این صدقه نیست، چون صدقه اینقدر نیست، این قرض است و این باعث می‌شود که من کار استخدام شما را بیشتر پیگیری کنم تا به‌پول خودم برسم»

از شرکت بیرون آمدم، دیگر مسئله کار و استخدام برایم مهم نبود ولی کاری که او از سر آن همه عشق و محبت برایم انجام داد روحیه‌ی مرا در مواجه شدن با مشکلات بسیار بسیار قوی و محکم‌تر از گذشته کرد. او فقط یک معاون شرکت نبود، بلکه قلبش برای همدردی با مردم می‌تپید!

سال‌ها گذشت...

امروز در جشن باشکوهی که به‌مناسبت مدیریت او برگزار شده شرکت جُسته‌ایم و او که اکنون موهایش به‌سپیدی گرایـیده در یک اقدام غافلگیرانه از پشت تریبون اعلام کرد؛ اکنون که پُست معاونت

شرکت خالی شده آن را به‌ساعی‌ترین مدیر پیشنهاد می‌کنم خانم...
بناگه صدای کف زدن‌های همکاران فضا را آکنده و من حیرتناک خود را در پشت تریبون یافتم، بغض گلویم را می‌فشرد و با صدایی لرزان گفتم:

یک مدیر موفق، اقلیم کوچکی از جغرافیای سرزمین دلش را به‌نام کارکنانش می‌کند!

من این عمل را از شما آموختم و امیدوارم این‌گونه باشم.
صدای کف‌زدن‌ها و هلهله‌های همکاران لحظه خوبی بود که من اشکهایم را پاک کنم!

توجه!... توجه!

خانم / آقای مدیر! کارتان بهتر خواهد شد اگر:

* بدانید چرا کارکنان، آن چنان که شما می‌خواهید با انگیزه و با نشاط نیستند.
* دلایل ناکامی و شکست افراد را شناسایی کنید.
* عوامل نهفته در پشت هر رفتار را بشناسید.
* از اهمیت درآمد مادی، ایجاد انگیزه و علاقه‌مند ساختن افراد آگاهی داشته باشید.
* کارکنان را تشویق کنید که خودشان مطابق سلیقه خود برنامه‌ریزی کنند.
* موقعیت‌هایی را که سبب شکوفایی انگیزه‌ها می‌شوند، شناسایی کنید.
* تلاش افراد را با تشویق و تمجید پاسخگو باشید.
* به‌کارکنان فرصت دهید، تا آگاهی‌های خود را افزایش دهند.
* از همه مسائل جاری باخبر باشید.

* نقاط ضعف را شناسایی و برای اصلاح آنها بکوشید.
* در حد توان محیط کار خود را آرامش‌بخش و لذت‌بخش کنید.
* خودتان، فردی با انگیزه باشید.
* در تمام شرایط و موقعیت‌های یکسان، رفتاری یکنواخت داشته باشید.
* بدانید رفتارتان، چگونه بر روحیه و انگیزهٔ دیگران تأثیر می‌گذارد.
* به‌جای پرداختن به‌نکات منفی به‌نکات مثبت بنگرید.
* برای همه کارها شرح وظایف بنویسید.
* افرادی را که دارای تجربه و توانایی کافی هستند، جذب کنید.
* هدف‌هایتان را مشخص کنید.
* برای خود گاهی زنگ تفریح بگذارید.
* برای هر ملاقات ۱۵ دقیقه زودتر حرکت کنید.
* زیاد سخت نگیرید.
* گاهی یک لطیفه را با صدای نسبتاً بلند برای خودتان تعریف کنید.
* همه چیز را به‌خدا بسپارید.
* از کلمات مثبت استفاده کنید.
* احساساتتان را با دیگران سهیم شوید.
* گل‌ها را بو کنید.
* معلومات خود را افزایش دهید.
* یک ساقه کوچک را در گلدان آب محل کارتان پرورش دهید.
* به‌دیگران کمک کنید.
* مثبت‌ها را ببینید.
* قضاوت نکنید، دعای خیر کنید.

* گاهی باغبانی کنید.
* با خودتان یکدل و رو راست باشید.
* نعماتی را که خداوند به‌شما داده، شمارش کنید.
* گاهی بی‌بهانه به‌عزیزی هدیه‌ای دهید.
* همان‌طور که به‌مشکلات می‌اندیشید به‌فرصت‌های خوب زندگی‌تان هم فکر کنید.
* «اگر»ها را از زندگی‌تان حذف کنید.
* کارتان را به‌بهترین شکل انجام دهید.
* گاهی پیاده‌روی کنید.
* کارهای ناتمام را تمام کنید.
* گاهی وسط روز یک چُرت کوتاه بزنید.
* کارکنانتان را به‌چشم اعضای خانواده و بتسگانتان ببینید.
* از هیچ کس متوقع نباشید بخصوص آنهایی که خدمتی برایشان انجام داده‌اید.
* به‌خداوند توکل کنید.
* زمانی را با پدر و مادر و یا همسر و فرزند خود سپری کنید.
* در مواقع لازم قاطع باشید و «نه» بگویید.
* گاهی یک لطیفه برای دوستانتان تعریف کنید.
* ترس‌ها را دور بریزید.
* زیاد آب بیاشامید.
* خود را قوی و معتبر بدانید.
* به‌پندهای دیگران گوش فرا دهید.
* آینده‌نگر باشید.
* در صورت لزوم حقیقت را بگویید.
* ببخشید و بگذرید.

* گاهی پوزش‌خواهی کنید.
* صبوری را تمرین کنید.
* به‌لحظه‌های زندگی‌تان اهمیت دهید.
* مطالعه کتاب را فراموش نکنید.
* سرعت خود را کم و توجهتان را بالا ببرید.
* سعی کنید دوستان خوبی داشته باشید.
* موسیقی گوش کنید.
* روزه بگیرید و بدنتان را تصفیه کنید.
* نوازش کنید تا نوازش شوید.
* تغذیه صحیح و مفید را فراموش نکنید.
* به‌مقررات احترام بگذارید.
* به‌طور منظم ورزش کنید.
* گاهی آه... بکشید.
* گاهی به‌بهانه‌ای اشکی بریزید.
* عبادت و ارتباط با خدا را در دستورکار خود قرار دهید.
* گاهی غصه بخورید اما نگذارید غصه شما را بخورد.
* گاهی از صمیم دل بگویید: خدایا شکرت!
* هرگز نگویید: باشه فردا!
* بعضی وقت‌ها تمام چراغ‌ها را خاموش کنید و یک شمع روشن کنید و به‌آن خیره شوید.
* گاهی در سکوت به‌کودک درونتان گوش کنید.
* حتماً دفتر خاطرات داشته باشید و افکار خود را بنویسید.
* انعطاف‌پذیر باشید.
* گاهی اوقات فکر کنید که شما هم کامل نیستید.
* گاهی اوقات به‌حماقت خود بخندید.

* اسرارآمیز نباشید.
* خود را عاقل‌تر از کارکنانتان ندانید.
* خدمت به‌دیگران را اولین ضرورت کاری خود بدانید.
* وفادار باشید.
* به‌قول خود عمل کنید.
* دوست داشته باشید تا دوستتان بدارند.
* حقایق را به‌نرمی بگویید و بپذیرید.
* مردم را بی‌بهانه دوست بدارید.
* بدانید که خدا هم شما را دوست دارد.

اکنون می‌پردازیم به‌یکی از مباحث مهم، خوب گوش کنید:

تملق چیست؟ چاپلوس کیست؟

انسان وقتی تملق کسی را می‌گوید یعنی،
انسان بودنش را فدای چیزی که به‌آن معتقد نیست کرده.
در برابرش هرچه به‌دست آورده ضرر کرده!
برای اینکه اگر آدم، دیگری را بکشد، آدم می‌ماند، هرچند قاتل!
لیکن آدمی که در مقابل دیگری خم می‌شود یا تملق می‌گوید
دیگر آدم نیست! اما متوجه نیست! «دکتر شریعتی»

راویان شیرین بیان و مورخان شکر دهان با غور کردن در برگ‌های زرین تاریخ در باب پیدایش هنر چاپلوسی و تملق چنین می‌نگارند:

میلاد این هنر ظریف و لطیف به‌روزگاری دور می‌رسد و هرچه تفحص نمودند، نتوانستند، کاشف آن را بیابند و خلعتی بر قامت او بیاویزند.

اما از وقایع اتفاقیه چنین استنباط فرمودند که نخستین بار، مردمی

آن را بنیان نهادند که عاری از هر هنر و سرشار از بیکاری و عاطل و باطل بودند که با درک این هنر عظیم دریافتند؛

چه معجزه عجیب و چه رخداد کبیری دارد که آدمی را از فرش به‌عرش می‌برد و از روزها نان و تره خوردن به‌قرنها نان و کره، می‌رساند.

مورخان شیرین سخن، و راویان شکَرین گفتار در دنباله‌ی تفحص خود به‌این مهم دست یافتند که این هنر عظیم، ابزار فراوانی نمی‌طلبد فقط باید زبانی نرم و چرب داشت و انگشتانی لطیف تا نخراشد و آزرده نکند!

باری، چنان که قدما می‌انگارند، این هنر همچون بیماری سرماخوردگی خیلی سریع تمامی آحاد مردم را در آغوش گرفت و پیروان فراوانی یافت. این است که در حال حاضر هر کس که پیرو آن نباشد بیمار به‌نظر می‌رسد!

پس بشتابید که این متاع نایاب، اما فراوان را از حجره‌ی کاسبکاران متعهد ابتیاع فرمایید.

بی‌تردید هرکس جرعه‌ای از آن نوشد و لقمه‌ای از آن خورد و از منافع بیکران آن یک‌بار فقط یک بار بهره برد هرگز نخواهد گذاشت این دکان بی‌مشتری بماند!

خُب، اکنون از تاریخ مستند تملق و چاپلوسی باخبر شدید.

چند پرسش از شما داریم:

ـــ به‌نظر شما تملق چیست؟ و چاپلوس کیست؟

....

ـــ آیا شما کارکنان چاپلوس را دوست دارید؟ چرا؟

....

ـــ آیا تاکنون خودتان چاپلوسی کسی را کرده‌اید؟ چرا؟

....

ـــ آیا چاپلوسی را یک هنر می‌دانید یا یک علم؟ چرا؟

....

اکنون ببینیم «پیامبر اکرم (ص)» در این‌باره چه می‌فرمایند:

تملق از اخلاق من نیست!

«دکتر شریعتی» مجدداً تکرار می‌کند و می‌گوید:

«چاپلوسی» یونجه‌ی لطیفی است
برای درازگوشان دمبه‌دار خوشحال!

و «نگارنده» چاپلوسی را یک هنر می‌داند و می‌گوید:

چاپلوسی در کشورهای عقب‌مانده، برای پیشبرد اهداف، همچون آسانسوری سریع‌السیر عمل می‌کند.

راستی اصغرجوجه یادتون هست؟ در ابتدای کتاب با او بودیم! می‌خواهیم چند دقیقه پای شنود خاطراتش بنشینیم.

«حکایت دستمال یزدی و اصغرجوجه»

بشارت باد مدیرانی راکه با تلاش بی‌وقفه و با فرهنگ‌سازی به‌موقع توانستند تملق و چاپلوسی را در جامعه نهادینه نمایند!

«محمود نامنی»

اصغرجوجه چنین می‌گوید: راستش اون اَوَلای کار ما بود که دایی‌جان دکتر، مارو به یه سازمان معرفی کرد و ما شدیم قائم‌مقام مدیرعامل و کارمون شروع شد.

راستش شبا، کتاب می‌خوندیم و کله‌مون حسابی بوی قرمه‌سبزی گرفته بود.

البته به‌قول نه‌نه‌مون: «یَخمون خوب گرفته بود» یه ماشین دولتی و یه موبایل و مواجب که از چپ و راست می‌رسید ولی خدائیش، نه دستمال یزدی داشتیم نه میذاشتیم کسی دستمال یزدی برامون ورداره!

و همه‌ی بدبختی‌ها از همین‌جا شروع شد...

مدیرعامل که همه روسرش قسم می‌خوردن و هر نخِ ریش و سبیلش به‌اندازه‌ی یه پاساژ اعتبار داشت، همه کار می‌کرد...

یه ماشین اداره زیرپای زنش بود با راننده، باغبون و مستخدم اداره هفته‌ای دو روز کارهای خونه شو انجام می‌دادند و خلاصه... بماند!

یه روز موقع پاداش نوشتن دیدیم که پاداش بعضی‌هارو، خیلی چرب می‌نویسه!

همون‌هایی که همه جوره در خدمت «آقا» بودند ولی چند نفری که خدائیش خیلی کار می‌کردن پاداش کمتری می‌گرفتند.

خلاصه رَگ مارکسیستی و عدالت‌خواهی ما گُل کرد و کُلی درباره حقوق کارگران صحبت کردیم...

و مدیرعامل چشم‌غره‌ای به‌ما رفت و گفت: «موافق نیستی؟»

و ما گفتیم: «نه که نیستیم»

مدیرعامل به‌منشی گفت: «شماره آقای دکتر را بگیر می‌خواهم صحبت کنم»

ما که خدائیش برق از همه‌جامون پریده بود یاد چَک دایی جون دکتر افتادیم ولی عین فیلم گلادیاتور جلوش وایستادیم.

فرداش دایی جان دکتر زنگ زد و کُلی فحش بارمون کرد!

چند روز بعد مدیرعامل که حسابی از ما دلخور بود و تو لَک بود گفت: «فردا یکی از مقامات میاد اینجا، میخوام یه سِری آمار درست

حسابی درست کنی تا تحویلش بدیم.»

خلاصه آقای مقام اومدند و کُلی راجع به‌اینکه همه‌چیز روبراه است صحبت کردند و فرمودند: «الحمدلله که همه شما راضی هستید و اگر می‌بینید که حقوق کمی دریافت می‌کنید و فقیر هستید خوشحال باشید که **فقر یه نعمته! تازه تو اون دنیا شما نزد خدا خیلی عزیز هستین!**»

یاد داستان سعدی افتادم که یک شب پای منبر واعظی نشسته بود و واعظ داشت اندر فوائد فقر و بدبختی سخن می‌راند.

سعدی هم که خیلی دستش تنگ بود و حسابی ندار بود با دلخوری داشت گوش می‌کرد.

واعظ گفت: «امشب می‌خوام یه مژده بدم به‌اونهایی که خیلی فقیرن تا خوشحال بشن! اگر کسی چهل شب گرسنه بخوابد، در آن سرای جاوید خداوند حوری بهشتی‌ای به‌او می‌دهد که هر بال او صدها کیلومتر است و وقتی این حوری می‌خواهد از دیوار قصری که به‌شما داده شده به‌دیوار بعدی پرواز کند چهل شبانه روز طول می‌کشد!

حالا فکر کنید چه قصر عظیمی دارید!

و چه حوری بزرگی در اختیار شماست!

آیا بهتر از این می‌خواهید؟

سعدی دست بلند کرد و گفت: «استاد! این حوری که شما می‌گویید وقتی هر بالش ده‌ها کیلومتر باشد حتماً خودش صدها کیلومتر است و حالا تصور کنید که این حوری سرش روی پای من باشد و در اصفهان هزاران بلا سرش بیاورند چه بدرد من می‌خورد؟»

البته بعداً بابام برام گفت که: سعدی اون شب یک کُتک سیر خورد

و با اُردنگی از مسجد بیرونش کردن!

خلاصه آقای مقام، کُلی چرت و پرت را به‌عنوان آمار به‌خورد کارکنان داد و گفت: «این هم چشم‌انداز پنجاه سال آینده، مطمئن باشید با این پیشرفتی که ما داریم به‌زودی همه‌ی کشورهای دنیا می‌آیند اینجا تا از ما یاد بگیرند!

ما که حیرون مونده بودیم، خدایا کدوم پیشرفت!؟ ما که تو این شرکت جز پس رفت چیز دیگه‌ای نداریم!

خلاصه سخنرانی با خوشحالی کارکنان که به‌زودی همه پولدار می‌شوند تمام شد و ما که غیرت سوسیالیستی‌مون به‌خاطر خوندن همون کتابها گل کرده بود سرنهار که با مدیر عامل و همان مقام محترم بودیم گفتیم:

«آقا ببخشید من شنیدم: در وابستگی اقتصادی دم از استقلال سیاسی زدن چیزی جز فریب توده‌ها نیست!...»

یه مرتبه لقمه تو دهن مدیرعامل گیر کرد و با غضب تو حرفم پرید و با عصبانیت گفت: «بسه دیگه، برو بیرون!»

خلاصه ما که دیدیم قضیه خیلی جدی است پاشدیم و رفتیم و چند دقیقه بعد تلفن روی میزم زنگ زد و گوشی را ورداشتم، دایی جان دکتر بود که صداش عین صوراسرافیل بود و نعره می‌زد و می‌گفت: «مرتیکه الاغ تو باید بری تو همون خرابه زندگی کنی حالا آروغ‌های مارکسیستی برای من می‌زنی، پدر سوخته».

تلفن قطع شد و ما حیرون بودیم که مستخدم آمد و گفت: «ببخشید آقای مدیر عامل گفتن که ماشین و موبایل را تحویل بدین و فعلاً هم اداره نیایید تا تکلیف‌تان معلوم گردد».

ای داد بیداد...

ما که هوری دلمون ریخت! عجب غلطی کردیم!
اساساً به‌ما چه توده‌ها گرسنه هستند! حق و عدالت چیه؟
آخه اون مرتیکه که این کتابارو نوشته مثل من گیرِ گیر نبوده که!
خلاصه، بدبخت بدبخت شدیم!
پشت یک کامیون یه شعر نوشته بود که انگار برای من گفتن:

مغرور به‌این‌مشو که خواندی ورقی   زآن روز حذر کن که ورق برگردد.

خدائیش عین همین گندی بود که ما زده بودیم!

یک هفته گذشت...

یه روز دایی‌مون تلفن زد و گفت: «مرتیکه احمق برو پیش مدیرعامل و توبه کن. فهمیدی بی‌شعور» و تلفن را قطع کرد ما که کُلی خوشحال شده بودیم اول وسایل بدبختی‌مون را که همون کتابا بود سوزوندیم و صبح رفتیم پیش مدیرعامل و...

ببخشید این قسمت را نمی‌تونم تعریف کنم!

چند دقیقه بعد منشی مدیرعامل که مارو آدم حساب نمی‌کرد یه مرتبه جلوی پامون پاشد و ما رفتیم پشت میزمون و بعدش سوئیچ و موبایل رسید و خلاصه زندگی شیرین شد!

حالا بنده، همتا و سایه به‌سایه‌ی مدیرعامل هستم!
ایشان آروغ می‌زنند و من تفسیر سیاسی می‌کنم!
ایشان می‌خندند و من تفسیر اخلاقی و فرهنگی می‌کنم!
ایشان خواب می‌بینند و بنده تعبیر می‌کنم!

پس، قدیما خوب می‌گفتن: «دستمال یزدی وردار پر از گلابی وردار»

خلاصه آقای مدیرعامل سخنرانی می‌کنند و بنده کله‌ام را به‌طور

مستمر به‌علامت تصدیق، تکان تکان می‌دهم و یادداشت می‌کنم!
وقتی آقای مدیر عامل می‌گویند: «ما به‌زودی دنیا را شگفت‌زده می‌کنیم...
بعد از سخنرانی، کارمندان با من صحبت می‌کنند و از من می‌پرسند، من می‌گویم: «ایشان در بالای آسمونا با یه گروهی تماس داره و تازه خیلی چیزا رو به‌شما نگفت ایشان یه آدم متافیزیکی است!»
خلاصه الان که مدیرعامل راضیه و منم راضی‌ام، گور پدر هرچه ناراضی هم کرده! خدائیش عجب نعمتی است: دستمال یزدی!
من که تا آخر عمرم نوکرشم!
لامصب پول، خونه، ماشین، زندگی خوب همه از برکت همین دستماله است! خدا برکتش بده!
خُب، این هم خاطرات اصغرجوجه اندر فوائد و خواص چاپلوسی و تملق!
اما «دکتر شریعتی» از علت چاپلوسی می‌گوید:
تمام بدبختی‌های آدم مال این دو کلمه است
یکی «داشتن» و دیگری «خواستن»
داشتن؛ او را محافظه‌کار می‌کند
خواستن؛ او را ذلیل می‌کند و چاپلوس و متملق و ترسو
«نداشتن» و «نخواستن»
هر دو آدمی را رویین تن می‌کنند!
و «نگارنده» با تأسف می‌گوید:
در سازمانی که ارزش‌های اخلاقی در آن رو به‌سقوط دارد، فرهنگ تملق و چاپلوسی رو به‌صعود دارد!

و «علی علیه‌السلام» در مورد فرد چاپلوس می‌گویند:

کسی که تو را تملق و چاپلوسی گوید، حقایق را از تو پنهان داشته و درباره‌ات خیانت کرده است!

و «نگارنده» شنود تملق را نشان ضعف می‌داند و می‌گوید:

هرچقدر مدیران ضعیف و ناتوان باشند گرایش آنان به‌افراد متملق و چاپلوس افزون‌تر است!

اما همان طور که مورخان شیرین سخن گفته‌اند، چاپلوسی و تملق از پارینه فرهنگی برخوردار می‌باشد. برای تأیید سخنان، حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت نوکر و بادمجان»

در روزگاری دور، خلیفه‌ای می‌زیست که روزی به‌وزیر خود گفت: «امروز ذائقه‌مان خوراک بادمجان می‌طلبد»

وزیر گفت: «قربانت گردم، بادمجان، نیک چیزی است که اندر خواص فزاینده آن طبیبان درمانده‌اند!»

و آن روز بساط بادمجان ـ آن‌گونه که خلیفه می‌خواست ـ برقرار شد.

چند روز بعد...

سفره‌ی نهار خلیفه گسترده شد و تا خلیفه چشمش به‌خوراک بادمجان افتاد به‌خشم گفت:

«امروز بادمجان دوست ندارم، کی گفت آن را درست کنید، فوراً ببرید!»

وزیر پیرو دستور خلیفه به‌خادمان دستور تسریع را صادر فرمود و به‌کنار خلیفه آمد و گفت: «قربانتان گردم، فرمایش شما کاملاً بجاست

چون بادمجان بدترین خوراکی است که طبیبان تمام عالم هنوز نتوانسته‌اند مضرات آن را شمارش کنند»

خلیفه خشمگین شد و فریاد زد: «مردک! تو دیروز در مزایای بادمجان سخن می‌راندی و امروز در مضرات آن؟»

وزیر با لبخندی برلب پاسخ داد:

«فدای سرتان شوم! من نوکر شما هستم، نوکر بادمجان که نیستم!»

خُب، اکنون دانستیم که این هنر ظریف و لطیف قدمتی به‌درازای تاریخ بشر داشته است!

زینت بخش پایان این بحث سخن مغز متفکر جهان شیعه «امام صادق علیه‌السلام» می‌باشد که ایشان توصیه می‌کنند از چهار نفر پرهیز و دوری کن که یکی از آنها چاپلوس می‌باشد و جالب است که علت‌های آن را بیان داشته‌اند،گوش کنید:

از نزدیکی و معاشرت با چهارگروه برحذر باش:

*** چاپلوس　　　* ستمکار**

*** خائن　　　* سخن‌چین**

*** چاپلوس:** کسی است که فقط به‌دنبال منافع خود می‌باشد، روزی تملق تو گوید و روزی دیگر تملق دشمن تو را.

*** خائن:** کسی است که روزی به‌نفع تو و روزی دیگر به‌ضرر تو خیانت می‌کند.

*** ستمکار:** کسی است که به‌بهانه‌ی تو به‌دیگری ستم می‌کند و طولی نمی‌کشد که به‌شخص تو هم ستم می‌کند.

*** سخن‌چین:** کسی است که برای تو سخن‌چینی می‌کند و بی‌شک روزی سخن تو را نیز نزد دیگران خواهد بُرد. زیرا:

هرکه حرف دگران پیش تو آورد و شمرد
بی‌گمان حرف تو پیش دگران خواهد برد

اما از یک مطلب مهم غافل نشوید:

«قانون عمل و عکس‌العمل»

و آن این است که کره‌ی زمین گرد است و وقتی عملی از ما سر می‌زند، پژواک و طنین این عمل ما یا عکس‌العمل عمل ما این دایره‌ی زمین را طی می‌کند و در زمانی دیگر به‌ما می‌رسد.

یعنی ما پیوسته، نتیجه و حاصل عمل خویش را خواهیم دید. اگر باور ندارید حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت عجیب من»

این جهان کوه است و فعل ما ندا — سوی ما آید نداها را صدا

«مولوی»

بیمارستان خیلی شلوغ بود، دو سه روز مانده بود به‌عید و پرستاران بایستی مرخصی‌های عید خود را هرچه زودتر درخواست می‌کردند.

من هم چون پرستار بودم مشغول نوشتن مرخصی بودم و داشتم فکر می‌کردم که می‌توانم یک هفته به‌طور کامل استراحت کنم چون خیلی خسته شده بودم.

یک مرتبه دستی بر شانه‌ام خورد، نگاه کردم، مهناز همکارم بود و گفت: «چیکار می‌کنی؟»

گفتم: «دارم مرخصی عیدم را می‌نویسم؟»

گفت: «جای خاصی می‌خواهی بروی؟»

گفتم: «اصلاً، فقط می‌خواهم استراحت کنم چون خیلی خسته

شده‌ام»

مهناز سرش را پایین انداخت و انگار می‌خواست چیزی بگوید.

به‌او گفتم: «مشکلی پیش آمده؟ کاری داری؟»

مهناز گفت: «مریم جان، می‌خواستم یک خواهشی از تو کنم البته اگر نه بگویی اصلاً ناراحت نمی‌شوم»

با کنجکاوی پرسیدم: «خُب، بگو چه کار داری؟»

مهناز با خجالت و مکث گفت: «مریم جان، می‌دونی که مادرم مریضه و چون خواهرم در ایام عید نمی‌تواند پیش او باشد، من باید بمانم».

پریدم تو حرفشو و گفتم: «مهناز جان اصلاً حرفشو نزن»

مهناز دستی بر پشتم کشید و به‌آرامی گفت:

«باشه عزیزم به‌کارت برس و رفت.»

با خود فکر کردم «چه توقعاتی داره!؟»

ابر افکارم را صدای آرام مردی پراکنده کرد:

ببخشید خانم، فرزند من مرخص شده، این دو ماهی که مزاحم شما بودیم واقعاً روزهای سختی برای ما بود و شما خیلی زحمت کشیدید. خدا را شکر که شب عیدی با زحمات بی‌دریغ شما و همکارانتان فرزند من هم خوب شد اما هرچی فکر کردم دیدم که شما گُل زیاد دارید در نتیجه به‌جبران آن بی‌خوابی‌هایتان و آن خوش‌اخلاقی و خوشرویی‌هایتان شعری را که من در طول زندگی‌ام سرلوحه‌ی اعمالم می‌باشد داده‌ام با خطی خوش نوشته‌اند و در قاب زیبایی برایتان آورده‌ام. من حیرتناک و خشنود از این همه لطف گفتم: «من فقط وظیفه‌ام را انجام دادم کار دیگری نکردم».

و پیرمرد گفت: «نه دخترم تو خیلی زحمت کشیدی، فقط

می‌خواستم یک یادگاری از من داشته باشی و بگویم که این فقط یک شعر نیست، یک زندگی است، یک مفهوم بزرگ است چون مولوی در این شعر می‌گوید با هر دست بدهی با همان دست می‌گیری»

بفرمایید قابل شما را ندارد.

پیرمرد به‌اتفاق بیمار و همراهش رفت و من هنوز حیران سیمای نورانی و انرژی مثبت او بودم و نگاهی به‌تابلو انداختم...

این جهان کوه است و فعل ما ندا

سوی ما آید نداها را صدا

هنوز صدای پیرمرد در گوشم طنین افکن بود:

دخترم! مولوی در این شعر (به‌اصطلاح عامیانه‌ی ما) می‌گوید:

با هر دست بدهی با همان دست می‌گیری!

یک لحظه به‌خودم لرزیدم!

چه شعر عجیبی! چه مفهوم ژرفی!

ناگهان صدایی مرا از آسمان اندیشه‌ام به‌زیر آورد:

«مریم چیه؟ چرا حیرونی؟»

نگاهی به‌مینا کردم و گفتم: «هیچی!»

مینا گفت: «نکنه تو هم مثل مهناز عزا گرفتی؟»

با تعجب پرسیدم: «مگه مهناز چی شده؟»

مینا گفت: «هیچی، میخواست مرخصی بگیره، بهش ندادن، هیچ کس هم حاضر نشد به‌جای اون بمونه»

مینا این را گفت و رفت. و من سرم گیج رفت حرفهای مهناز در ذهنم می‌گذشت که می‌گفت: «مادرم مریضه کسی را نداره» و حرف‌های پیرمرد که می‌گفت:

«دخترم با هر دستی بدهی با همان دست می‌گیری»

نمی‌دونستم چه کار کنم، تنم خیس عرق بود!

یک حسی به‌من می‌گفت: «تو که کاری نداشتی ولی مهناز واقعاً گرفتار بود» یک مرتبه تلفن را برداشتم و شماره مهناز را گرفتم و گفتم: «بیا پیش من کارت دارم»

چند دقیقه بعد مهناز آمد و گفت: «چه‌کار داری مریم جان؟»

با خوشرویی گفتم: «آن برگه‌ی درخواست مرخصی‌ات کو؟»

مهناز برگه را دستم داد و من گرفتم و امضاء کردم.

مهناز زد زیر گریه و بغلم کرد و گفت: «مریم جان دستت درد نکنه، به‌خدا جبران می‌کنم، تو لطف بزرگی درباره من کردی، به‌مادرم می‌گویم که تو تعهد مرخصی منو کردی»

بعد در حالی که هنوز از چشمانش اشک می‌بارید زد زیر خنده و به‌من گفت: «خیلی خوشحالم کردی مریم جان، خیلی».

بعد مرا بوسید و رفت.

با خود می‌گفتم: باید از آن پیرمرد ممنون باشم و این شعر»

فردای آن روز...

همکارانی که مرخصی داشتند می‌آمدند و روبوسی می‌کردند و تبریک سال نو را می‌گفتند و می‌رفتند. نیمه‌های شب بیمارستان ساکت ساکت بود. امشب می‌بایستی خیلی مراقب باشم چون با تعداد کمتری از همکاران مواجه بودم.

از پنجره بیمارستان به‌بیرون می‌نگریستم، شهر آرام آرام بود و من یکمی دلخور بودم از تصمیم خودم! نمی‌دانستم آیا تصمیم من درست بود یا فقط یک تصمیم احساسی بود و بس!

بناگه صدای تلفن مرا به‌خود آورد، بخش پذیرش بود که می‌گفت:

«یک تخت آماده کنید، دکتر بخش را هم خبر کنید، یک تصادفی بدحال باید بستری شود».

فوراً دکتر را با تلفن خبر کردم و تخت را آماده!

لحظاتی بعد آسانسور باز شد و بیمار را که روی برانکار خوابیده بود به‌اتاق آوردند، من مشغول تلفن با بخش داروخانه بودم که یکی از همکاران به‌کمک دکتر بیمار را بستری کردند، دقایقی بعد دکتر اومد و گفت: «این داروها را آماده کنید و مشخصات بیمار را بنویسید، حالش خیلی بد است، درخواست خون کنید، چون خون زیادی از بدنش رفته و اگر فوراً خون تزریق نکنیم از دست می‌رود»

گفتم: «بسیار خوب آقای دکتر همین الان»

و فوراً خودم را به‌تخت بیمار بدحال رساندم و ناگهان...

آه خدایا چه می‌بینم... او برادر من است!

دلم هوری ریخت! اصلاً نمی‌دونستم چیکار دارم می‌کنم، خودم را به‌دکتر رساندم و گفتم: «دکتر، دکتر»

دکتر با تعجب پرسید: «چیه خانم، اتفاقی افتاده؟»

و من نفس زنان گفتم: «دکتر این بیمار تصادفی برادر منه!»

و اشک از چشمانم سرازیر شد...

دکتر گفت: «الان فقط به‌خون نیاز داریم ببین می‌توانی خون تهیه کنی؟» فوراً به‌طرف تلفن رفتم و تماس گرفتم ولی بی‌فایده بود گروه خون برادرم گیر نمی‌آمد ناگهان چشمانم پاگیر رگهای دستم شد...

آه خدایا! خون خودم!

فوراً دست بکار شدم و به‌همکارانم خبر دادم و دقایقی بعد خون من در رگهای برادرم جاری شد، در لحظاتی که روی تخت خوابیده بودم تمام صحنه‌های دیشب در برابر دیدگانم می‌آمد.

التماس مهناز، سخنان آن پیرمرد:

با هر دست بدهی با همان دست می‌گیری!

صدای دکتر مرا به‌خود آورد: خب خانم، حالت چطوره؟

با دلواپسی پرسیدم: «دکتر، حال برادرم چطوره؟»

دکتر گفت: «کارهای لازم برایش انجام شد و از همه مهمتر خون بود که به‌زنده ماندنش کمک کرد. تو هم کمی بخواب!»

نمی‌دانم چند ساعت گذشت...

چشمانم را باز کردم لحظاتی طول کشید تا فهمیدم کجا هستم و چی شده!

نگاهم به‌تخت بغلی رفت، بلند شدم و بالای سر برادرم رفتم. دستی بر پیشانی‌اش کشیدم و او چشمانش را به‌آرامی باز کرد و گفت: «مریم تو اینجا چه کار می‌کنی؟» و من در حالی‌که از بهبودی او، اشک، بی‌دریغ برصورتم می‌دوید به‌آرامی گفتم:

این جهان کوه است و فعل ما ندا! ....

اما به‌راستی اگر ما اعتقاد و ایمان داشتیم که نتیجه‌ی عمل ما بی‌شک و بدون تردید به‌طرف خود ما می‌آید، هرگز نیاز به‌این همه کلانتری و دادگاه و زندان نداشتیم زیرا در آن صورت هرکس قاضی خود بود!

اما یک پرسش جالب و مهم:

ــ آیا فکر می‌کنید که موفقیت شما در زندگی باعث افزون شدن دوستانتان شده یا دشمنانتان؟ چرا؟

....

«علی علیه‌السلام» در این‌باره می‌گویند:

پیروزی و موفقیت در زندگی باعث‌گریز و جذب تعدادی از دوستانتان می‌گردد!

و «آنتونی رابینز» در تأیید فرمایش ایشان می‌گوید:

با هر موفقیت، شما تعدادی از دوستانتان را از دست می‌دهید!

شاید حیرت کنید. اما بی‌شک موفقیت شما حسادت تعدادی از دوستان و نزدیکان شما را برمی‌انگیزد.

اگر باور ندارید حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت قطار موفقیت»

شما باید همان تغییری باشید که می‌خواهید در دنیا ببینید!

«مهاتما گاندی»

«آیت الله مطهری» در خاطراتش می‌نویسد:

دوستی داشتم که مرد نکته سنجی بود و برایم می‌گفت:

وقتی بچه بودم خانه‌مان نزدیک ریل قطار راه‌آهن بود و هرگاه که قطار رد می‌شد بچه‌ها با انواع سنگ به‌جان قطار می‌افتادند اما وقتی قطار می‌ایستاد جملگی مات و مبهوت عظمت و بزرگی او می‌شدند و یک احترام عظیمی برای آن قائل می‌شدند.

و من حیران این مطلب بودم تا وقتی که بزرگ شدم و وارد اجتماع شدم، دیدم این قانون کلی ما ایرانیان است که هر کسی و هرچیزی تا وقتی که ساکن است مورد احترام است و مورد تعظیم و تجلیل قرار می‌گیرد اما همین که به‌راه افتاد و یک قدم برداشت نه تنها کسی کمکش نمی‌کند بلکه باران سنگ است که به‌طرف او پرتاب می‌شود

و این نشانه‌ی یک جامعه‌ی مرده است ولی یک جامعه‌ی زنده برای کسانی احترام قائل است که متکلم هستند نه ساکت، متحرکند نه ساکن، با خبرند نه بی‌خبر! پس اینها علائم حیات و موت است!

اما جالب است که در بعضی کشورها وقتی کسی به‌منصب و مدیریتی منصوب می‌گردد بعد از مدتی وضع مالی او به‌شدت شکوفا می‌گردد. البته ما در اینجا نمی‌خواهیم به‌علت‌های آن بپردازیم فقط می‌خواهیم بفهمیم این مسئله طبیعی است یا خیر!

و برای فهم آن کوته حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت یک مدیر پاک»

روزی «علی علیه‌السلام» هنگام ورود به‌شهری خطاب به‌مردم گفت: «من با همین لباس‌های کهنه و با همین مرکب وارد شهر شما شده‌ام اگر با چیزی بیش از این از شهر شما بیرون رفتم بدانید که در اموال شما خیانت کرده‌ام!»

خب ما فکر می‌کنیم که این سخن امیرالمؤمنین به‌اندازه‌ی یک کتاب معنا و مفهوم داشته باشد!

اما در میان صحبت‌هایی که کرده‌ایم بارها درباره‌ی خوشرو بودن و لبخند بر لب داشتن صحبت کرده‌ایم اکنون نوع لبخند را می‌خواهیم از زبان «احمد گلچین معانی» بشنویم که می‌سراید:

تو را ای آنکه دایم خنده، کار است دهم‌پندی که خیلی خنده‌دار است

نمی‌گویم دهن چون غار واکن چو خندی، خنده دندان نماکن

خُب، این هم حُسن ختام این بخش که امیدواریم توانسته باشیم لبخند را بر لبانتان جاری سازیم.

اما قبل از پایان این بخش یک مطلب گفتنی است:

هرگز دوستی و ارتباط عاطفی خود را حتی با آبدارچی سازمان ساده و بی‌ارزش تلقی نکنید! به‌دو دلیل:

دلیل اول:

به‌دل گفتم کدامین شیوه دشوار است در عالم
نفس در خون تپید و گفت: پاس آشنایی‌ها

دلیل دوم: حکایت آتی را بخوانید:

«حکایت یک دوستی»

روزی موشی با دُم شیری که خوابیده بود بازی می‌کرد و آن‌قدر به‌این کار ادامه داد تا اینکه شیر از خواب پرید و به‌دنبال او کرد تا اینکه موش را گرفت.

وقتی موش دید که اسیر پنجه‌های قوی شیر شده با عجز و لابه گفت: «ای سلطان جنگل! مرا ببخش، مطمئن باش روزی جبران می‌کنم»

شیر با تمسخر گفت: «من سلطان جنگلم چه نیازی به‌تو دارم ولی به‌هرحال تو را می‌بخشم»

موش با خوشحالی از شیر خداحافظی کرد و رفت.

چند ماه بعد...

یک روز موش مشغول جست و خیز در جنگل بود که بناگه صدای غرش دوستش (شیر) را شنید و فوراً خود را به‌محل صدا رساند و دید شیر در دامی از جنس تورگیر افتاده!

موش بی‌درنگ دوستان خود را خبر کرد و همگی با جویدن طناب، شیر را از دام نجات دادند.

شیر بعد از خلاصی رو به‌موش کرد و گفت: «هرگز فکر نمی‌کردم دوستی با تو حیوان به‌این کوچکی برای من این‌قدر مهم و حیاتی باشد!»

خُب شاید شما هم تعجب کردید و گلایه کنید که چرا حکایات کودکانه برایتان می‌گوئیم ولی باور کنید که عظمت همیشه در سادگی و تفکر و نگاه ما نهفته است زیرا:

عظمت در چیزی که به‌آن می‌نگری نیست

بلکه عظمت در نگاه توست!

و غیر از عمق و ژرفایی که این‌گونه حکایات دارند از همه مهمتر کودک درون شماست که نیاز به‌شنیدن این حکایات دارد و ما این حکایت را برای او گفتیم تا شاید شما هم تغییر کنید.

صحبت از تغییر شد، «گیل شیهی» در مورد تغییر می‌گوید:

اگر تغییر نکنیم، رشد هم نمی‌کنیم، اگر رشد نکنیم، به‌درستی زندگی نمی‌کنیم!

و «جیمز توربر» نیز معتقد است:

یک مدیر موفق، زمانی تغییر می‌کند که بعضی از سؤال‌ها را بپرسد، به‌جای اینکه همه‌ی جواب‌ها را بداند!

و «ویلیام شکسپیر» در تایید سخن توربر می‌گوید:

با زمان تغییر کنید و نگذارید اندیشه، زندانتان شود!

و «دارل ردفورد» در بحث کلانی می‌گوید:

راه حل نهایی این است: تغییر کنید و درباره خود تصمیم جدیدی بگیرید!

اما غالباً تصمیمی که منجر به‌تغییر شود، با اشتباه همراه است.

«فیلیپس تورو» درباره اشتباه می‌گوید:

اشتباه، پُلی میان تجربه و خرد است!

و غالباً ما صدای کلاممان از صدای اعمالمان بلندتر است در

حالی که «هنری کایزر» می‌گوید:

کاری که انجام می‌دهی گویاست.

تو خاموش باش!

پس همین حالا تصمیم به‌تغییر بگیرید زیرا «گری کِلی» می‌گوید:

برای آنکه بهتر از دیروز شویم

هیچ زمانی بهتر از امروز نیست!

پس تغییر را از همین حالا شروع کنید، امیدوارم در این تغییر، مهربانی را با زیردستان را از یاد نبرید!

در پایان این بخش برایتان از قول «نگارنده» بگوییم که:

خوب من!

دلت را بُتکده‌ای کن

که هرکس بُت خود را در محراب آن‌گذارد و به‌ستایش ایستد!

در فصل بعدی می‌پردازیم به‌مشکلات و معضلاتی که مدیران ادارات و کارخانجات با آن مواجه می‌باشند، به‌نام «پرسش از شما، پاسخ از ما» فصل مذکور که حاصل گفت و گو با مدیران صنایع و ادارات و مطلع شدن از مشکلات ایشان بوده بربستر پاسخ‌گویی اساتید روان‌شناس تدوین شده است.

شایان ذکر است: بعد از چاپ کتاب، بسیاری از مدیران سازمان‌ها و کارخانجات طی نامه و تلفن و ایمیل اظهار داشتند که بخش مربوطه بسیاری از مشکلات آنان را که مدت‌ها با آن درگیر بودند حل نموده است.

اکنون بعد از مطالعه‌ی چکیده مطالب راهی دیار «پرسش از شما، پاسخ از ما» می‌شویم...

❋ چکیده مطالب:

ـ کار مردم همچون امانت الهی در دست شما می‌باشد!

ـ مدیر موفق یعنی: خلاق، چاره‌گر، ژرف‌نگر، شوخ طبع، جدی اما مهربان و سخت‌کوش!

ـ اولین درس مدیریت «مدیریت برخویشتن» است!

ـ توکل ژرف به‌خداوند بسیاری از تردیدها و ترس‌های شما را از بین می‌برد!

ـ مدیریت موفق یعنی: فکر کردن، مشورت کردن و تحقق بخشیدن تا حصول نتیجه!

ـ بهترین روش برای یک مدیر موفق «میانه‌روی» است!

ـ نظم و رعایت انضباط نخستین درس مدیریت است!

ـ با اعمال خود نصیحت کنید نه با زبان خود!

ـ مدیر موفق دو ویژگی دارد: انضباط، اشتیاق!

ـ از کارکنان خود تمجید و تحسین کنید البته در پایان کار، زیرا تشویق در ابتدای کار و تحسین در اتمام کار صورت می‌گیرد!

ـ «مدیریت احساس» یا «مدیریت بر خویشتن» یعنی زبانتان را کنترل کنید و چشمتان را درویش!

ـ مدیر موفق سه ویژگی دارد:

انتقادپذیری ـ پوزش‌خواهی ـ شکرگزاری

ـ به‌کار، کارکنان و کاغذهای اداره عشق بورز،

به‌کار، برای آنکه با اشتیاق انجام دهی.

به‌کارکنان، برای آنکه دوستشان بداری.

به‌کاغذ، برای آنکه صرفه‌جویی کنی، چون هر برگ کاغذ بخشی از اندام یک درخت است!

ــ به‌دو واژه‌ی اعتماد و احتیاط بیندیش،
اعتماد برای آنکه رابط تو و کارکنانت باشد!
احتیاط برای آنکه کارها را با دوراندیشی انجام دهی!
ــ در پشت یک مدیر قُلدر، یک شکست قُلدر آرمیده!
ــ از کارکنان خود، انسان بسازید، نه نوکر!
ــ وقتی یادگیری و آموزش را کنار می‌گذارید یعنی:
«خداحافظ مدیریت!»
ــ یک مدیر خوب کسی است که سه ویژگی داشته باشد:
نفوذ کند، تأثیر گذارد و پیام دهد!
ــ بدترین مدیران، دنیا دوستان و حریصان هستند!
ــ **خانم / آقای مدیر، پول پاک، پاکی به‌همراه دارد و پول کثیف، آلودگی و فساد و تباهی، پس مراقب باشید!**
ــ مدیر موفق، اشتباه را حاصل عمل خود می‌داند و پیروزی را حاصل جمع کارکنان!
ــ مدیر موفق، انتقاد می‌کند، نه تخریب شخصیت، زیرا خوب می‌داند که باید از گناه متنفر بود نه از گناهکار!
ــ مدیر موفق، شش خوش را هرگز فراموش نمی‌کند:
* خوش‌لباس * خوش‌بیان * خوش‌اخلاق
* خوشدل * خوش‌فکر * خوش‌خط
ــ یک مدیر موفق خوب می‌داند که تعهد، انجام عملی خاص، در زمانی خاص و مکانی خاص نمی‌باشد.
بلکه تعهد یعنی: تعهد به‌خویشتن، تعهد به‌مردم،
تعهد به‌زمان، تعهد به‌خدا
ــ اگر می‌خواهی کسی را که بیشتر از همه به‌او تعهد داری ببینی،

به‌آینه نگاه کن!

ـ عبادت تنها در معبد و مسجد نیست، اگر کارت را خوب مدیریت کنی، آن‌گاه تو بهترین عابدی!

ـ هرگزقاطعیت را باقاتلیت و صراحت را باوقاحت‌اشتباه‌نگیرید!

ـ شباهنگام و قبل از خواب، دقایقی رابه‌عملکرد امروز خود بیندیش!

ـ یک مدیر مهربان بسیار کارسازتر از یک مدیر تندخو می‌باشد!

ـ هر شب قبل از خواب اعمال روز خود را تحلیل کنید ببینید با خود و کارکنانتان چه کرده‌اید!

ـ تکبر، نشانه‌ی دو ویژگی شخصیتی می‌باشد:

* ترس * عقده حقارت

که به‌صورت سخت‌گیری بیش از حد، خود را نشان دهد!

ـ فراموش نکن: علم با عقل و درک کاملاً متفاوت است!

ـ اگر بدانچه می‌دانی، عمل نمی‌کنی، چه حاصل از دانستن!

ـ اشتباه کردن از طرف کارکنانت را بپذیر، به‌همانگونه که تو خالی از اشتباه نیستی!

ـ اگر از اشتباهات کوچک کارکنانت نگذری هرگز نمی‌توانی از فضائل بزرگ آنان برخوردار شوی!

ـ تجربه، تجربه، تجربه، سه عامل موفقیت یک مدیر است!

ـ اشکال تجربه آن است که اول می‌آزماید بعد می‌آموزد!

ـ مدیرانی هستند که خوب حرف می‌زنند.

و مدیرانی که حرف خوب می‌زنند.

لطفاً شما از گروه دوم باشید!

ــ لطفاً مورچه باشید که باعمل خـودنصیحت مـی‌کند نـه بـا زبانش!

ــ هرگز تصور نکن که در هرزمینه‌ای بیشتر از کارکنانت می‌فهمی!

ــ کارکنان مشکل‌دار، کسانی هستند که دوست دارند شنیده و دیده شوند و گاهی باکمی توجه و گوش کردن به‌آنان، می‌توانید شاهد معجزه‌ای باشید!

ــ یکی از ارکان اساسی کارکرد شایسته‌ی کارکنان شما، داشتن محیطی آرام و بی‌دغدغه است!

ــ ایجاد انگیزه در کارکنان بهترین روش در بهره‌وری بهینه از کارکنان می‌باشد!

ــ فراموش نکنید: یک مدیر موفق همیشه سخت‌کوش است!

ــ به‌یاد بسپارید: ترویج عدالت، یگانه عامل استفاده‌ی بهینه از کارکنان می‌باشد!

ــ خلاقیت، رمز یک مدیر موفق است!

ــ عوامل ناکارآمدی یک مدیر عبارتند از:

تهدید، بد دهانی، زورگویی و اهانت!

ــ مدیران هرچقدر از نظر شخصیتی ضعیف و ناتوان هستند به‌همان میزان نسبت به‌تملق و چاپلوسی تعلق خاطر دارند!

ــ فراموش نکنید: خدمات پس از فروش، حرف اول و آخر را در مدیریت تجاری می‌زند!

ــ بخشی از درآمد خود را برای «خدا» کنار بگذارید، بی‌تردید از پژواک نزول برکات مادی و غیرمادی آن در زندگی‌تان حیرت می‌کنید!

ــ آقای مدیر: مساحت فهم خود را با مطالعات توأم با عـمل بسنج!

ـ سعی کن سخت‌گیری را با سخت‌کوشی اشتباه نگیری!

✻ **جان کلام:**

خُب، مدیریتتان مبارک!

امیدواریم که شما مراحل احراز پُست را به‌صورت پلکانی یعنی با تجربه‌ی لازم طی کرده باشید نه مانند اصغرجوجه!

برایتان از قول پیامبر گفتیم که وقتی خدا کسی را دوست دارد، کار مردم را به‌دستان او می‌سپارد!

پس، قدر خود را بدانید و آماده خدمت خالصانه باشید بعدش گفتیم که سعی کنید، انعطاف‌پذیر، آرام، مهربان ولی قاطع، جدی و سخت‌کوش باشید که این همه، روش یک مدیر موفق می‌باشد.

بعد برایتان از شاخص‌های مدیریت که تخصص و تجربه و تعهد و عشق به کار و از همه مهمتر خلاقیت است گفتیم.

و خاطرنشان کردیم که کارکنان شما از اعمال شما بیشتر می‌آموزند تا از سخنان شما!

بعد، از قول هیلتون برایتان گفتیم:

مدیر موفق اشتباه می‌کند ولی متوقف نمی‌شود!

بعدش از قول امیرالمؤمنین و پیامبر گفتیم:

* کارکنان خود را تشویق و تحسین کنید.
* عدالت را بین آنان تسری دهید.
* خطاکاران را در جمع توبیخ نکنید.
* صفت پاکی و صداقت را ترویج دهید.
* متکبر نباشید.

بعد از قول ودیک وارن گفتیم که یک مدیر موفق بایستی:

* آنقدر بزرگ باشد که اشتباهش را بپذیرد.

❋ آنقدر باهوش باشد که از آن تجربه گیرد.
❋ آنقدر قوی باشد که آن را اصلاح نماید.

بعدش برایتان گفتیم:
یک مدیر موفق وقتی شکست می‌خورد می‌گوید: من!
وقتی موفق می‌شود می‌گوید: ما

بعد با صدها داستان کُهن و امروز جهان و با آوردن صدها شعر آموزنده هی به‌شما تذکر دادیم که:
حریص به‌مال دنیا نباشید!

بعدش گفتیم که هر چیزی انرژی خاص خود را دارد شما وقتی پول ناپاک به‌خانه می‌برید بی‌شک باید منتظر عوارض ناپاک آن باشید!

بعدش برایتان دلیل و مثال و بحث روان‌شناختی آوردیم که تو را به‌خدا، خوشرو و خوش لباس و خوش اخلاق و خوش‌فکر باشید!

بعدش برایتان گفتیم که تعهد بدواً باید به‌کسی باشد که در آینه به‌شما می‌نگرد!

بعد برای آنکه کاملاً متقاعد شوید از قول امام سجاد (ع) گفتیم: نجات در راستی است!

بعد به‌مدد ادبیات و ادیان الهی برایتان شاهد آوردیم: به‌خدا این دنیا خیلی زودگذر است!

پس، عملی انجام ندهید که وقتی به‌گذشته‌تان بیندیشید انگشت تأسف به‌دندان حسرت بگزید!

بعد، طی یک حکایت بامزه گفتیم:
زبان بهترین دوست و بدترین دشمن شماست.
پس، لطفاً در بکارگیری آن احتیاط لازم را بکار برید!

بعد راجع به‌جدی‌ترین مسئله در اداره که به‌بامزه‌ترین مسئله تبدیل شده به‌نام: «جلسه» صحبت کردیم و گفتیم به‌خاطر جلوگیری از بدآموزی هم که شده در اتاقتان نخوابید که به‌منشی بگویید: تلفن را وصل نکند که شما جلسه دارید!

چون امروزه، مشت این‌گونه از مدیران پیش همه مردم باز شده است.

بعدش در خصوص انعقاد جلسات حقیقی و درست صحبت کردیم.

بعدش هم مثال آوردیم و گفتیم: شما هم مانند هر چیز با ارزش باید سه نشانه داشته باشید:

«نفوذ، تأثیر، پیام»

و سه فضیلت اخلاقی مانند:

«انعطاف پذیری، پوزش‌خواهی، شکرگزاری»

را داشته باشید.

بعدش از قول پیامبر و تمامی اندیشمندان گفتیم: تو را به‌خدا افراد چاپلوس را به‌دور خود جمع نکنید که همین افرادروزی عامل نابودی شما می‌شوند!

و از قول «شریعتی» گفتیم که یک قاتل، آدم است اما یک چاپلوس حتی آدم هم نیست!

پس، لطفاً نه چاپلوسان را بپذیرید و نه خودتان (خدای ناکرده) چاپلوسی کنید!

در یک بخش هم برایتان گفتیم که در انجام امور هرگز شتابناک عمل نکنید.

و تمثیل آوردیم که:

رهرو آن نیست که‌گه تند وگهی خسته رَوَد

رهرو آن است که آهسته و پیوسته رَوَد

بعدش هم گفتیم که هیچ ارتباط دوستی با بالاترین و پایین‌ترین مقام اداره‌تان را دست کم نگیرید.

خلاصه همه‌ی این‌ها را از آدم تا خاتم و از خاتم تا علم امروز دنیا را برای آنکه شما واقعاً یک مدیر نمونه و موفق شوید برایتان گفتیم!

باور کنید که رنج جانکاهی را در این مسیر خارناک به‌خاطر آینده‌ی سبز شما طی کردیم.

فقط خواهش می‌کنیم با دقت لازم تمام مطالب را مطالعه و به کار بندید.

اول: به‌خاطر زحماتی که ما کشیدیم،

دوم: به‌خاطر آینده خودتان.

همین!

خلاصه آنکه:

مدیریت، یک سفر است. ابتدا نقشه را پیاده کنید، مبداء و مقصد را مشخص کنید، توشهٔ میان راه را بردارید و هدف خود را از این سفر یادداشت کنید!

این مژدگانی را هم از لسان پیامبراکرم (ص) برایتان گفتیم:

هرکس به‌آنچه که می‌داند عمل کند، خداوند دانش آنچه را که نمی‌داند به‌او عطا می‌کند!

دعای خیر ما بدرقه راهتان!

فصل چهارم

«پرسش از شما، پاسخ از ما»

اکنون با همه‌ی صحبت‌هایی که کرده‌ایم ممکن است باز هم مسائلی مانده که نگفته‌ایم لذا در این بخش پای شنود مشکلات مدیران و پاسخ‌های اساتید و متخصصان فن مدیریت، می‌نشینیم
چه خوب است که شما هم با دقت این پرسش‌ها و پاسخ‌ها را بخوانید!

پرسش: همسرم غالباً از من انتقاد می‌کند که هیچ وقت مرا با دلی سیر نمی‌بیند و به‌طنز می‌گوید:
فرزندانم از بس که مرا ندیده‌اند به‌من می‌گویند دایی!
اکنون تکلیف من چیست و چگونه می‌توانم اولویت‌هایم را تشخیص دهم؟

پاسخ: اگر براین باور هستید که تأمین مالی خانواده مهم و اساسی می‌باشد پس چرا به‌این مهم نمی‌اندیشید که اجابت نیازهای احساسی فرزندان و همسرتان در بعضی موارد حتی مهم‌تر از نیاز مالی آنها می‌باشد.
پیشنهاد می‌کنیم که کمی از ساعات اداری بکاهید و تعطیلات آخر

هفته را خالی گذاشته و با همسر و فرزندانتان بگذرانید باور کنید که کارهای دنیا بعد از مرگ شما هم کماکان ادامه خواهد داشت.

پرسش: اخیراً به‌پست مدیریت منصوب شده‌ام اما کارکنانم آن‌طور که باید مرا پذیرا نیستند، چه کنم؟

پاسخ: این یک امر کاملاً طبیعی است زیرا کارکنان شما حالت تدافعی در مقابل شما دارند، نه اینکه با شخص شما مشکلی دارند بلکه با هر تازه واردی این مشکل پیش می‌آید بنابراین از این بابت نگران نباشید. پیشنهاد می‌کنیم که جلسات آشنایی با کلیه کارکنان را منعقد کنید اما قبلاً نگاهی به‌اسامی آنان کرده و سعی کنید آنها را با نام خانوادگی‌شان صدا کنید و لبخند را فراموش نکنید زیرا این دو حالت به‌جذابیت شما و ایجاد ارتباط روحی عمیق می‌انجامد. در طول ساعات کاری دقایقی را به‌تنهایی و به‌طور سرزده به‌اتاق کارکنان خود بروید و لحظاتی را با آنان به‌احوالپرسی بگذرانید.

نکته مهم: تا یکی دو ماه نسبت به‌کسر مزایا و اضافه‌کاری کارکنان اقدام نکنید بلکه در صورت لزوم این کار را در ماه سوم یا چهارم با مشاورت مدیران میانی انجام دهید.

پرسش: با اینکه سرم خیلی شلوغ است ولی احساس می‌کنم کارهایم به‌خوبی پیش نمی‌رود و زمان را از دست می‌دهم. چه کنم؟

پاسخ: بی‌تردید شما تقسیم وظایف نکرده‌اید و همه نامه‌ها و پرونده‌ها را موکول به‌بازدید و دستور و امضای خود نموده‌اید و این کاری باطل و بی‌حاصل می‌باشد.

پیشنهاد داریم به‌معاون یا معاونین خود دستور دهید که کلیه نامه‌ها را تقسیم کنند و براساس اهمیت تعدادی از آنها را برای شما بگذارند، در مسائل جزیی اداره شرکت نکنید، تعدادی از کارهای نظارت و اجرایی را به‌معاون خود و یا مدیران میانی محول کنید و

شما فقط نتیجه و گزارش کار را ملاحظه کنید.

سعی کنید در تقسیم وقت، حُسن تدبیر نشان دهید. فراموش نکنید: زمان باارزش‌ترین نعمتی است که ما در اختیار داریم و از آن مهم‌تر مهندسی زمان یعنی تقسیم منطقی زمان می‌باشد اما حتماً دقایقی را برای استراحت، به‌خود اختصاص دهید. روان‌شناسان معتقدند باید ۱۵٪ زمان‌کاری خود را به‌استراحت بپردازید!

پرسش: چگونه می‌توانم بدون آنکه زشت و ناپسند جلوه کند، از دست کسی‌که در اتاقم نشسته و حرف‌های حاشیه‌ای می‌زند خلاص شوم؟

پاسخ: یکی از مشکلات روابط ما با دوستان و بقیه‌ی مردم آن است که از عدم صراحت به‌شدت رنج می‌بریم. دراین‌گونه مواقع هی به‌خود می‌پیچیم و بهانه‌های مختلفی می‌آوریم از جمله: همسرم منتظره... فرزندم مریضه... باید سر ساعت جایی...

اما چه خوب است که در کمال ادب پوزش خواهی کرده و با صراحت بگوییم: «با عرض معذرت من کاری دارم که اجباراً باید شما را ترک کنم و...»، بدین ترتیب از شر جلسات شبه خصوصی و گپ‌زدن‌های تکراری خلاص می‌شوید.

پرسش: از نگاه روان‌شناختی بهترین زمان برای انجام انواع کارها چه موقع است؟

پاسخ: اغلب روان‌شناسان معتقدند: از طلوع صبح تا وقت نهار زمان مناسبی برای ارائه طرح‌ها و پیشنهادات جدید و مهم و تصمیم‌گیری درباره‌ی کارهای اساسی می‌باشد.

از نهار به‌بعد برای انجام کارهای معمولی مانند رسیدگی به‌نامه‌هایی که جنبه‌ی روزمره دارد.

این پیشنهاد اساتید روان‌شناس می‌باشد اما نمی‌توان آن را

به‌عنوان یک نسخهٔ واحد، برای همه پیچید زیرا روحیات افراد، متفاوت است.

پرسش: چگونه می‌توانم نشاط و شادکامی و در عین حال، صمیمیت را در محیط کارم نهادینه کنم؟

پاسخ: بارها این مسئله را بیان کردیم که حضور شما در مراسم شادی و اندوه کارکنان به‌همراه بقیه آنان یکی از مسائل مهم ایجاد صمیمیت در محیط کار می‌باشد.

مطلب مهم دیگر آنکه یادآوری و تبریک روزهای تولد کارکنان به‌همراه یک کتاب ـ که فرهنگ مطالعه را ترویج می‌دهد ـ و یک کادوی کوچک با هزینه سازمان ولی از طرف تمام کارکنان و صرف وقت پانزده دقیقه‌ای شما با حضور در جمع آنان اثری شگرف و بیادماندنی خواهد داشت!

امتحان کنید بی‌تردید از حاصل آن حیرت می‌کنید!

گاهی ممکن است یکی از کارکنانتان پولش را گم کند! و یا علیرغم آنکه تمام امکانات موجود را در اختیار یکی از آنان جهت خرید خانه قرار داده‌اید باز هم هنوز مبلغی کسر داشته باشد!

به‌فوریت وارد عمل شوید و از طریق معاون خود، همکاران را تشویق نمایید تا مبالغی هر چند اندک را جمع‌آوری و خود جنابعالی نیز مبلغی را به‌آن اضافه و تقدیم کارمند مربوطه نمایید.

باور کنید که چیزی شبیه معجزه، با عشق آسان می‌شود!

نکته مهم ۱: گاهی با حضور یا استعلام، از وضعیت صندلی، میز، روشنایی و اتاق کارکنان باخبر شوید و در صورت لزوم نسبت به‌تغییر وضعیت قبلی اقدام نمایید.

نکته مهم ۲: کارهای یک سازمان زمانی به‌خوبی و با دقت و سرعت به‌سرانجام می‌رسد که همه کارکنان آن احساس کنند که

جملگی اعضای یک پیکرند!

فراموش نکنید: شما و کارکنانتان یک تیم فوتبال هستید. تیم فوتبال چه مشخصاتی دارد؟

منسجم هستند، با هم تلاش می‌کنند، با هم استراحت می‌کنند، شکست را با هم می‌پذیرند و پیروزی را نیز با هم به‌جشن می‌نشینند.

شما نیز سعی کنید این‌گونه باشید که بی‌تردید یگانه طریق موفقیت است!

پرسش: یکی از چالش‌های من هنگام تعطیلات نوروز و یا تعطیلات دو یا سه‌روزه می‌باشد که اکثر کارکنان تقاضای مرخصی دارند و گاهی این تقاضاها به‌صورت یک مسابقه می‌باشد، چگونه می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: اگر شما مدیر عامل می‌باشید هرگز نباید خودتان تصمیم‌گیری کنید زیرا این کار در حد شما نمی‌باشد و اگر مدیر میانی می‌باشید به‌دو شکل این مشکل را می‌توانید حل کنید:

۱ـ به‌کارکنان خود بگویید که در هر واحد خودشان با هم هماهنگ کنند و بعد از موافقت رئیس واحد مراتب موافقت شده را جهت صدور دستور لازم به‌شما بدهند.

۲ـ اگر مرحله‌ی اول به‌نتیجه نرسید دستور دهید پرونده‌ها بررسی و کسانی‌که از مرخصی کمتری استفاده کرده‌اند می‌توانند از مرخصی آتی استفاده نمایند.

پرسش: یکی از مشکلات اساسی من آن است که وقتی در مرخصی هستم و یا برای ساعاتی باید اداره را ترک کنم به‌خوبی احساس شادی و شوق را در چشمان کارکنانم می‌بینم و بعد از من سیل مرخصی‌های ساعتی و روزانه است که برای معاونم سرازیر می‌شود. برای رفع این مشکل چه کنم؟

پاسخ: یکی از شاخص‌های مدیر موفق آن است که کارکنانش در زمانی که او در سازمان نیست قوی‌تر از زمانی که هست کار می‌کنند!

اما چرا کارکنان شما به‌این وضعیت دچار شده‌اند؟ پاسخ آن بسیار ساده است: هر عملی را عکس‌العمل است و هر صدایی را پژواک و طنینی است! این حالت نشان می‌دهد که شما مدیر بسیار سختگیر و خشنی می‌باشید و به‌دلیل همین سختگیری‌های بی‌حد و بی‌دلیل ارتباط عاطفی‌تان با زیر مجموعه‌تان قطع شده و آنها به‌این نتیجه رسیده‌اند که: به‌راستی نبود شما موهبتی است!

اما پیشنهاد ما: ـ سعی کنید برای مرخصی استحقاقی و ساعتی سختگیری بی‌حد نکنید!

ـ در میان ساعت کاری گاهاً در اتاق‌ها حضور و لحظاتی را با کارکنان خود بگذرانید!

ـ وقتی صدای خنده کارکنانتان را می‌شنوید فوری بغض نکنید و توبیخ‌نامه صادر کنید، لطفاً کمی اغماض کنید!

ـ در غم و شادی کارکنانتان حضوری عینی و مؤثر داشته باشید.

ـ سعی کنید وقتی در راهرو به‌شما سلام می‌کنند حداقل به‌چشمان آنها نگاه کنید و لبخند بزنید!

پرسش: به‌طور فهرست‌وار بگویید که کدام ویژگی‌ها از من یک مدیر بایسته و شایسته و کارآمد می‌سازد؟

پاسخ: این مطلب را در برگ برگ کتاب تکرار کرده‌ایم اما باز هم اشاره‌ای به‌آن می‌کنیم.

«رُزماری استوارت» پانزده ویژگی مهم را به‌عنوان «ویژگی‌های مدیر اجرایی» بیان می‌کند که عبارتند از: فداکاری ـ واقع‌بینی ـ انرژی ـ ابتکار ـ آینده‌نگری ـ هوش ـ روابط مطلوب انسانی ـ قابلیت اعتماد ـ انصاف ـ قاطعیت ـ ثبات عاطفی، خلاقیت ـ قضاوت ـ تحرک ـ تعاون

پرسش: یکی از مشکلات اساسی من «ماه مبارک رمضان» می‌باشد. گروهی روزه می‌گیرند و عده‌ای نمی‌گیرند! و غالباً بعضی از کارکنان به‌من عارض می‌شوند که جلوی روزه‌خواری را نمی‌گیرم. من چه باید بکنم؟

پاسخ: این مسئله نه تنها مشکل شما بلکه مشکل اکثر سازمان‌ها و ادارات می‌باشد و با صدور هیچ بخشنامه و توبیخ‌نامه‌ای هم مشکل حل نمی‌شود.

پیشنهاد ما این است: یک حقیقت وجود دارد که باید آن‌را بپذیرید، به‌هر دلیلی یک گروه روزه می‌گیرند و یک گروه روزه نمی‌گیرند. این تفکر را باید در اذهان کارکنان به‌وجود آورید؛ گروهی که روزه می‌گیرند هیچ برتری به‌گروهی که روزه نمی‌گیرند ندارند! اما گروهی که روزه نمی‌گیرند باید حریم دیگران را محترم شمارند!

شما یک اتاق به‌این کار اختصاص بدهید و مقرر کنید که در ساعاتی مشخص و معین «نه مستمر» می‌توانند گروهی از کارکنان به‌آنجا بروند و چای و غذای سرد! توجه کنید! فقط غذای سرد! میل کنند!

آن هم در ساعاتی معین! تکرار می‌کنیم: نه مستمر!

پرسش: غالب مدیران تعدادی از کارکنان خود را به‌عنوان آنتن (جاسوس) تربیت می‌کنند، آیا این روش درست است؟

پاسخ: در یک کلام می‌توان گفت که این کثیف‌ترین و پلیدترین کاریست که یک مدیر ابتدا با خود و سپس با دیگری می‌کند. مدیرانی که دارای ضعف شخصیتی بسیار می‌باشند و همواره از کارکنان خود هراسناکند تن به‌این کار می‌دهند و نمی‌دانند که با کسی‌که این کار را می‌کنند در حقیقت اصالت و ذات انسانیت او را لِه می‌کنند و تا آخر عمر از آن شخص یک نمام و سخن‌چین ساخته‌اند!

پرسش: وقتی یکی از کارکنان وسایل اداری را از سازمان می‌دزدد چگونه باید با او برخورد کنم؟

پاسخ: اولاً سعی کنید این مطلب جایی مطرح نشود و اَنگ دزدی برپیشانی او نخورد. به‌بهانه کار اداری او را بخواهید و در خلوت و در نهایت آرامش به‌او بگویید «مدتی است وسائل اداری اتاقتان گم می‌شود، حالا جای خودت را با من عوض‌کن اگر جای من بودی چه می‌کردی؟» بعد به‌او بگویید: «هیچ کس از این مسئله آگاه نیست و برای همیشه پیش من به‌صورت محرمانه، محفوظ خواهد ماند.»

سپس سعی کنید به‌علت اصلی آن پی‌ببرید و بعد با از بین بردن علت، مطمئن باشید مشکل برای همیشه حل خواهد شد.

پرسش: چه موقع می‌توانم نسبت به‌اخراج یک کارمند تصمیمی بگیرم که بعدها وجدان درد نگیرم؟

پاسخ: تا جایی که می‌توانید نباید چنین کاری را انجام دهید مگر زمانی که برای شما محرز گردد بودن شخص خاطی دیگران را دچار فساد اخلاقی و سازمان را دچار زیان مالی می‌کند و آن موارد به‌شرح آتی می‌باشد:

* ارتشاء و دزدی (برای چندمین‌بار علیرغم تذکرات قبلی).
* انجام اعمال و رفتار غیرعادی و خشن و توهین‌آمیز با همکاران به‌طور مستمر.
* اعتیاد شدید به‌یکی از مواد مخدر.
* فساد اخلاقی و جنسی شدید.
* ایجاد ضرر و زیان عمدی برای سازمان.

پرسش: شاید خنده‌دار باشد ولی مهم‌ترین مشکل من زمانی است که یک مسابقه فوتبال از تلویزیون پخش می‌شود. تقریباً تمام کارکنان از ساعت یک به‌بعد به‌بهانه‌هایی مانند: بیماری بچه، کسالت خانم، شرکت

در مجلس ختم و غیره مرخصی می‌گیرند و سازمان عین یک زمین فوتبالِ قبل از مسابقه، خلوت خلوت می‌شود. چگونه می‌توانم این مشکل را حل کنم؟

پاسخ: مدیران در این مرحله به‌دو شکل عمل می‌کنند!

مدیران ناموفق: اجازه خروج و مرخصی ساعتی را به‌هیچ وجه نمی‌دهند که در آن صورت کارکنان مشتاق فوتبال با توجه به‌شناختی که از مدیر خود دارند یا روز قبل مرخصی می‌گیرند و یا اگر قرار باشد در اداره بمانند جایی را گیر می‌آورند که تلویزیون و یا حداقل رادیویی باشد و خود را به‌منزل مقصود می‌رسانند. در هر صورت کارکنان مذکور، در آن ساعت برای سازمان هیچ کاری انجام نمی‌دهند.

مدیران موفق: با کارکنان خود همراه می‌شوند و دستور می‌دهند اتاق دنجی را پیدا کنند و یک تلویزیون در آن نصب کنند و حتی دستور می‌دهند مقداری میوه هم برای تماشاگران تهیه نمایند و در صورت لزوم خودشان هم‌گاهاً سری به‌اتاق مربوطه می‌زنند و حتی اگر علاقه‌ای هم به‌فوتبال ندارند، خود را علاقه‌مند نشان می‌دهند.

اما این روش چه فوائدی دارد:

✻ کارکنان احساس نزدیکی بسیار زیادی با مدیر خود پیدا می‌کنند.

✻ از آنجا که توانسته‌اند با آرامش خاطر به‌تفریح خود بپردازند علاقه وافری به‌سازمان خود پیدا می‌کنند.

✻ بعد از مسابقه یا فردای آن روز با انرژی بسیار مثبتی در محل کار خود حضور می‌یابند.

✻ به‌همسر و دوستان خود می‌گویند که: مدیر فهیم و همدل و همراهی دارند.

نکته مهم: یک مدیر موفق از هر موجی به‌نفع خود و سازمان

استفاده می‌کند!

پرسش: اخیراً مطلع شده‌ام که بخش تدارکات به‌هنگام خرید لوازم اداری مبلغی را از فروشنده برای خود اخذ می‌کنند و این کار باعث شده که کیفیت کالای خریداری شده به‌سطح نازلی اُفت کرده، مضافاً آنکه آن کالا را گرانتر می‌خریم. برای رفع این مشکل چه کنم؟

پاسخ: متأسفانه این مسئله در همه جای کشور رایج شده و به‌دلیل عدم نظارت مسئولان، مأموران تدارکات با تبانی با صاحبان کالا این فرآیند را به‌طور مکرر انجام می‌دهند.

پیشنهاد ما: ابتدا باید به‌طور دقیق این مسئله را بررسی نمایید سپس بعد از احراز اسناد مثبت و مستند در یک جلسه که با حضور معاون خود و مدیر تدارکات برگزار می‌گردد با ارایه اسناد مربوطه دلیل آن‌را از مدیر تدارکات و کارمند او بخواهید! بی‌شک آنان حرفی برای گفتن ندارند و شما چهار روش را انجام دهید:

۱ـ در پایان هر شش ماه مبلغی را به‌عنوان پاداش ویژه در اختیار مدیر تدارکات و کارمندان او قرار دهید.

۲ـ درباره پول ناپاک توضیح دهید و این عمل را مذموم و نکوهیده شمارید.

۳ـ هرگز، تحت هیچ شرایطی هیچ کالایی را حتی یک خودنویس را از طرف مدیر تدارکات بدون پرداخت دقیق مبلغ آن قبول نکنید.

۴ـ اعلام کنید اگر چنانچه یک‌بار دیگر شاهد انجام این عمل باشید بیدرنگ مراتب را به‌مقامات ذیصلاح گزارش می‌کنید و شخص خاطی را به‌همه‌ی کارکنان معرفی و عُذر او را می‌خواهید!

نکته مهم: نظارت مستمر را هرگز فراموش نکنید!

پرسش: چگونه می‌توانم نظم و انضباط را در بین کارکنان خود

نهادینه کنم؟

پاسخ: این مهم را بدانید که: «صدای اعمال شما از صدای فریاد شما بلندتر است.» و بسیاری از کارکنان از اعمال و رفتار شما الگوبرداری می‌کنند پس تنهاکاری که می‌توانید انجام دهید آن است که خودتان فردمنظمی باشید زیرا:

«مورچه تنها موجودی است که بدون زبان نصیحت می‌کند.»

پرسش: با ساعات اضافه‌کاری چه کنم؟ آیا تکلیف کنم که همه بمانند یا همه بروند؟

پاسخ: یک موضوع محرز و آشکار می‌باشد که انجام کارهای یک سازمان هرگز نیاز به‌ماندن و کار کردن مستمر کارکنان در زمان اضافه‌کاری ندارد مگر در بعضی از روزها که مثلاً: پروژه‌ای در حال انجام است، نزدیک پرداخت حقوق است و مشابه آنها. اگر شما خوب دقت کنید و آنالیز مالی کنید (چه در سازمان دولتی و چه غیر دولتی) هزینه یک کارمند بابت نوشیدن چای، تلفن زدن و استفاده از روشنایی برق در زمان اضافه‌کاری قابل توجه می‌باشد ضمن آنکه با آمدن کامپیوتر بسیاری از کارکنان سرگرمی خوبی هم دارند.

پس شایسته است ابتدا خانم‌ها را که باید زودتر به‌منزل برسند و بعد همکاران مرد را مرخص نمایید.

شایسته است که به‌آنها بگویید که با نماندن در ساعات اضافه‌کاری، هیچ اتفاقی برای اضافه‌کاری آنان نمی‌افتد!

پرسش: راستش من ترجیح می‌دهم که همیشه غذای خوب بخورم، آیا ایرادی دارد که غذای من باکارکنانم متفاوت باشد؟

پاسخ: یکی از مسائل مهمی که باعث می‌گردد کارکنان احساس نامطلوبی به‌مدیر خود داشته باشند آن است که کارکنان نسبت به‌مدیر خود تفاوت و فاصله‌ی فاحشی احساس کنند که این فاصله باعث به‌وجود آمدن احساس حقارت در آنان شود. چه خوب است که شما

به‌شکم خود صبور بودن را بیاموزید. زیرا «سعدی» می‌سراید:

تنور شکم دم به‌دم تافتن　　　مصیبت بُوَدروز نـایافتن

شما که قرار نیست تا آخر عمر مـدیر بـاقی بـمانید ضـمن آنکـه می‌توانید این اشتیاق را در منزل خود پاسخ بدهید و چه خوب است که هر از گاهی شما هم در رستوران اداره حضور یابید.

این مسئله دو اثر مهم دارد:

اولاً: پیمانکار رستوران دقت بیشتری در کیفیت غذا می‌کند.

دوماً: کارکنان با دیدن شما احساس دلگرمی و نزدیکی زیادی نسبت به‌شما پیدا می‌کنند.

پرسش: به‌نظر شما چه ایرادی دارد که مـن اتـاقم را بـا بـهترین و جدیدترین مدل مبلمان تزئین کنم؟ آیا این کار تجمل و تشریفات است یا مدرن بودن و به‌روز بودن؟

پاسخ: این پرسش شما دو پاسخ متفاوت دارد. اول باید بدانیم که شما در یک اداره دولتی شـاغل هسـتید یـا یک شـرکت و سـازمان خصوصی دارید؟ پاسخ شما هر چه که باشد جـوابـتان را در قـالب حکایتی می‌گوییم: وقتی معاویه کاخ سبز خود را با هزینه بسیار زیادی بنا نمود ابوذر غفاری به‌او گفت: ای معاویه اگر ایـن کـاخ را از پـول خزانه‌ی مسلمین ساخته‌ای، حرام است! و اگر از خزانه‌ی شـخصی خود خرج کرده‌ای، اسراف است!

و خداوند حرام خواران و مُسرفین را دوست ندارد!

فکر می‌کنیم جواب خود را یافته‌اید!

اما ذکر چند نکته ضروری است: شیک و تمیز بودن با مدرن بودن متفاوت است. شما می‌توانید با انجام کمترین هزینه، زیبایی خاصی به‌دفتر خود بدهید.

البته اگر در یک سازمان دولتی شاغل هستید، چون نظارتی نیست هر کاری جایز است!

در ادارات دولتی غالباً شاهد این مسئله هستیم که وقتی یک مدیر منصوب می‌شود ابتدا نسبت به‌تغییر کلیدی عوامل انسانی دفتر خود دست می‌یازد و بعد از آن، تغییر بی‌دلیل مبلمان و حتی تخریب بعضی از دیوارهای دفتر و در نهایت، فرم دفتر خود را نیز عوض می‌کند و بعد از چندی که ایشان تشریف بردند نفر بعدی دوباره همان تغییرات را با هزینه‌هایی بسیار سنگین انجام می‌دهد و این دور تسلسل کماکان ادامه دارد.

فکر می‌کنیم پاسخ شما را به‌تمام و کمال گفته باشیم.

پرسش: به غیر از کلاس‌های مختلف آموزشی چگونه می‌توانم در جهت ارتقا و رشد فکری و روحی کارکنانم اقدام نمایم؟

پاسخ: بسیار ساده است، اگر کارکنان شما در اتاق‌های مختلف شاغل هستند می‌توانید در هر اتاق یک کتابخانه بسیار کوچک و کم‌حجم نصب و از کتاب‌های مرجع مانند انواع فرهنگ‌های لغات، اطلاعات عمومی و ادبیات در آن استفاده نمایید. در این صورت همه‌ی کارکنان، به‌مروز زمان و به‌ویژه در اوقات فراغت (بطالت)، گرایش به‌مطالعه پیدا خواهند کرد. و اگر سازمان شما به‌صورت پارتیشن کارکنان را از هم مجزا کرده می‌توانید همان کتابخانه را در یک محل مشخص و مشترک نصب نمایید.

پرسش: وقتی یکی از کارکنانم اشتباه می‌کند من باید فوری او را توبیخ و تنبیه کنم یا نه؟

پاسخ: باید موارد آتی روشن و شفاف باشد مانند:

❋ آیا فرد خاطی قبلاً مشابه این اشتباه را انجام داده؟

❋ آیا قبلاً به‌او تذکر داده‌اید؟

❋ آیا دلیل این اشتباه فقط شخص خاطی بوده؟

❋ آیا کارمند مذکور دچار استرس‌های طولانی مانند بیماری اعضای خانواده‌اش و یا فقر نمی‌باشد!

خُب، بعد از آنکه پاسخ درست تمام این پرسش‌ها را دریافت کردید می‌توانید نسبت به‌آنالیز آن اقدام سپس در صورت لزوم دستور توبیخ صادر نمایید.

پرسش: در اداره ما فُرم وامی می‌آید. میزان وام محدود ولی درخواست‌ها فراوان، چه روشی رابایداتخاذنمایم که با اعتراضات کمتری مواجه شوم!

پاسخ: جلسه‌ای با کلیه کارکنان یا مدیران میانی تشکیل دهید و به‌کارکنان بگویید که برای جلوگیری از حق‌کشی و عدم رضایت اکثریت، خودشان سه نفر را به‌عنوان شورای وام انتخاب کنند و این شورا بعد از آنکه تعداد و علت درخواست‌های وام را بررسی کرد، آن‌گاه تصمیم لازم و مناسب را اتخاذ کند.

اما یک نکته مهم را از یاد نبرید که تصمیم نهایی با امضاء شما رسمیت می‌یابد. ضمن آنکه شما همیشه حق «وتو» دارید.

پرسش: انعقاد و برگزاری جلسات متعدد، اساساً خوب است یا نه؟

پاسخ: جلسات بر چند قسم می‌باشد:

* جلساتی که شما با مافوق خود دارید که انعقاد آن به‌اختیار شما نیست.

* جلساتی که با کارکنان خود دارید.

این نوع جلسات هم بر چند قسم می‌باشد:

* جلساتی که هر ماه یا هر ۱۵ روز یک بار با مدیران میانی خود دارید.

* جلساتی که مثلاً، هر سه ماه با کلیه کارکنان خود دارید.

اساساً جلسه مانند ویتامین است اگر کم و به‌موقع باشد برای بدن خوب است و اگر زیاد مصرف شود همان ویتامین عامل بیماری می‌شود. به‌ویژه آنکه جلسه درکشور ما بدجوری جا افتاده و همین‌که خانم یا آقای منشی می‌گویند: «آقای مدیر جلسه دارند» خنده‌ی

ملایمی برلبان شنونده می‌نشیند و می‌فهمد آقای مدیر یا خواب است یا غذا می‌خورد و یا با دوستانش مشغول میوه و شیرینی‌خوردن و گپ‌زدن می‌باشد.

اما تعداد جلسات با مدیران میانی را هم می‌توان کم نمود زیرا بسیاری از تصمیم‌گیری‌ها نیاز به‌گردهم‌آیی و تشکیل جلسه ندارند.

اما شرایط جلسه: ساعت شروع و پایان آن از قبل مشخص باشد ـ نظرات شرکت کنندگان معین باشند، موضوع یا موضوعات مطرح شده مشخص باشد و پذیرایی صرفاً با چای و بیسکویت باشد چون همین مدیران میانی مورد اطمینان شما عیناً مسائل را بلافاصله به‌کارمندان خود با طنز و حکایت منتقل می‌کنند.

پس این جلسات هم باید تا حد امکان محدود، کم‌هزینه، به‌دور از تشریفات اما در عین حال جدّی، پربار و راهگشا باشند.

جلسه با کارکنان از اهمیت خاصی برخوردار است زیرا تمام کارکنان می‌توانند شما را به‌راحتی دیدار و مشکلاتی را که مدیران میانی نتوانسته‌اند برای آنان حل کنند برای اتخاذ تصمیم نهایی به‌شما بگویند.

فراموش نکنید: کم‌گویی و گزیده‌گویی از مهم‌ترین مسائل جلسات می‌باشد.

پرسش: در نامه‌نگاری‌های اداری بهترین روش نگارش چیست؟

پاسخ: فهرست‌وار برایتان می‌گوییم:

* ساده و واضح و روشن بنویسید. هرگز از تشبیه و ایهام ادبی استفاده نکنید.

* هرگز از جملات طولانی، چندپهلو و دیرفهم استفاده نکنید که چه بسا مورد سوءاستفاده واقع شود بلکه مطالب کاملاً واضح و رسا باشد.

* اگر با حذف کلمه یا عبارتی موضوع‌نامه تغییر نمی‌کند حتماً این کار را انجام دهید.

* هرگز از عبارات فرنگی، واژگان علمی و اصطلاحات فنی استفاده نکنید.

فراموش نکنید: هرگز آن‌گونه که صحبت می‌کنید ننویسید!

پرسش: چگونه می‌توانم یک مکالمه تلفنی بی‌حاصل را با رعایت نزاکت قطع کنم تا به‌کارم برسم؟

پاسخ: خیلی ساده است. می‌گویید: «معذرت می‌خوام من باید به‌کار مهمی برسم و در اولین فرصت با شما تماس می‌گیرم»

به‌همین سادگی!

پرسش: وقتی مطلع می‌شوم که یکی از کارمندان معتاد است چگونه با او برخورد کنم؟

پاسخ: او را می‌خواهید و در کمال آرامش به‌او اطمینان می‌دهید که حرفهای بین شما و او کاملاً محرمانه خواهد ماند و خیلی‌صریح و شفاف مطلب را به‌او می‌گویید سپس اعلام می‌دارید که می‌تواند در صورت اقدام برای ترک اعتیاد روی کمک‌های شما حساب کند.

بدین ترتیب شما یک معتاد را پاک کرده‌اید و این کار بزرگی است!

آخرین پرسش: چگونه می‌توانم یک مدیر موفق باشم!

پاسخ: وقتی‌که کم حرف بزنید و بیشتر عمل کنید و تمام پرسش و پاسخ‌ها را مجدداً بخوانید و به‌دانسته‌هایتان عمل کنید!

فراموش نکنید:

مساحت جغرافیای فهم شما، با مطالعات توأم با عمل شما سنجیده می‌شود!

«الهی که همیشه سرسبز و سربلند باشید!»

فصل پنجم

«عبارات تأکیدی»

خوب من!

همان‌طور که در کتاب «لطفاً گوسفند نباشید» عبارات تأکیدی با مطالعه‌ای عمیق در تمام کتاب‌های روان‌شناسی و بهره‌گیری از سخنان تمام اندیشمندان دیروز و امروز، توسط گروهی از اساتید تکوین و تدوین و تقدیم شما عزیزان شد و مورد استقبال بسیاری از اهل تفکر واقع گردید.

این فصل را نیز با همان نگرش تهیه و تقدیم شما می‌کنیم.

اما بیان چند نکته ضروری است:

ـ نیازی نیست که همه‌ی فصل را به‌یکباره بخوانید. برای درک بهتر هر روز حداکثر یک یا دو عبارت را زیر زبان ذهن مزه‌مزه کنید.

ـ عباراتی که به‌دلتان می‌نشیند و احساس می‌کنید اثرگذار است در یادداشتی نوشته و در منظر نگاهتان قرار دهید.

ـ فراموش نکنید! عبارات زمانی اثرگذار هستند که به‌آنها عمل کنید.

«امید است مؤثر واقع گردد!»

ـ آنچه در زندگی ندارید، برداشت کاذب شما از واقعیت است که حقیقی به‌نظر می‌رسد!

ـ همه می‌خواهند دنیا را تغییر دهند،
کسی نیست که بخواهد خودش را تغییر بدهد!

ـ هرگز با خشم به‌عقب و با ترس به‌جلو ننگرید، بلکه با آگاهی به‌اطراف بنگرید!

ـ قدرت انتقاد، بستگی به‌ضعف انتقاد شونده دارد!

ـ مدیر موفق کسی است که کارکنان خود را متقاعد می‌کند که در اوج ظلمت شب، خورشید پگاه فردا را ببینند و احساس کنند!

ـ فراموش نکن: هرکه سیراب کند، سیراب خواهد شد!

ـ مدیر موفق می‌گوید: تغییر بدون چالش هرگزبه وجود نمی‌آید!

ـ خانم / آقای مدیر: مدیران ابله کسانی هستند که عمق آب را با پاهایشان اندازه می‌گیرند!

ـ خانم / آقای مدیر! هربار که در تقاضاهایی مانند:
مرخصی، وام و ترفیع به‌کارکنان خود، نه می‌گوئید در حقیقت به‌چیز دیگری بله می‌گوئید!

ـ آقای مدیر! وقتی تنها وسیله‌ای که داری چکش است، در نتیجه هرمشکلی را به‌شکل میخ می‌بینی!

ـ مدیر موفق کسی است که می‌داند چه چیزهایی را باید نادیده بگیرد!

ـ مدیران ناموفق هرگز قادر به‌عفو و بخشش نیستند زیرا عفو و بخشش یکی از ویژگی‌های مدیران موفق است!

ـ مدیر موفق کسی است که حتی در نگاه کردن به‌کارکنان خویش، عدالت را رعایت می‌کند!

ـ به‌خاطر بسپار: صبح کن و روزت را بگذران در حالی‌که یا عالم باشی یا علم‌آموز!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: برای برقرار کردن ارتباط با دل همکاران، از گوش‌هایتان استفاده کنید!

ـ به یاد بسپارید: هرچه دقیق‌تر باشید، موفق‌ترید!

ـ از یاد مبر: اگر در یک زمان، دو خرگوش را تعقیب کنید هر دو را از دست می‌دهید!

ـ خانم / آقای مدیر! یک مدیر تجاری موفق، رقابت نمی‌کند رقابت را خُرد می‌کند!

ـ کسی که بدون بصیرت و آگاهی به‌کاری دست می‌زند مانند مسافری است که به‌بیراهه می‌رود!

ـ فراموش نکن: چون فراز و فرودی پیش آید، جوهر شخصیت مردان شناخته شود!

ـ عذرخواهی، واجب سازد عذرپذیری را!

ـ با حوصله و صبوری، اسباب کار فراهم و آسان گردد!

ـ سیاست نیکو، ریاست را ادامه بخشد!

ـ خانم / آقای مدیر: قبل از دیگران به‌سر کار بروید و دیرتر از آنها محل کارتان را ترک کنید!

ـ بزرگی و ریاست کامل نشود مگر با تحمل بارهای سنگین نیازمندی‌ها و رساندن احسان به‌دیگران!

ـ هرکه بخشش کند و انعام، حق بزرگی و ریاست را به‌جای آورده!

ـ خردمند کسی است که هرچه را در جای خویش نهد!

خواستند نادان را تعریف کند، فرمود: تعریف کردم!

ـ خانم / آقای مدیر! ارزش هر کس همسنگ تخصص اوست!

ـ خانم / آقای مدیر! به‌این عبارت بیندیشید:
صبر بر دو نوع است: ✻ صبر بر آنچه دوست داری!
✻ صبر بر آنچه دوست نداری!
ـ هر کس به‌خدا توکل کند، خدا او را کفایت خواهد کرد!
ـ قبل از پرواز در بیرون، در درون خودت پرواز کن!
ـ به‌خاطر بسپارید: مراقب عقربه‌های ثانیه‌شمار باشید، زیرا که آنها مراقب خودشان هستند!
ـ به‌یاد بسپارید: هیچ امنیتی در روی زمین نیست مگر غنیمت دانستن فرصت‌ها!
ـ بزرگترین باخت، از دست دادن اعتماد به‌نفس است!
ـ هر سنگی می‌تواند جای پای موفقیتی برای هر مدیری باشد!
ـ نبوغ یعنی: طلای موجود در معدن وجود شما!
و استعداد یعنی: معدنچی‌ای که آن را استخراج می‌کند!
ـ بنشین! تردید نکن! تصمیم بگیر، اگر تصمیم درستی باشد چه بهتر و اگر غلط باشد به‌زودی متوجه خواهی شد!
ـ به‌یاد بسپارید: صداقت، هنوز هم بهترین سیاست است اما با اندکی عقل سلیم!
ـ بهترین روش برای به‌وقوع پیوستن رؤیاهایتان سر از خواب برداشتن است!
ـ خانم / آقای مدیر: یا راهی پیدا کنید یا راهی ابداع کنید!
ـ به‌خاطر بسپار: آب دادن به‌دشمن، مانند گذاشتن ذغال گُداخته بر سر اوست!
ـ خردمند کسی است که اشتباهات دیگران را فراموش می‌کند ولی همواره خطاهای خود را به‌یاد می‌آورد!

ـ بهتر است که به‌آینده خودتان توجه داشته باشید زیرا قرار است زمان زیادی را در آن سپری کنید!

ـ همان‌طور که برای ثروت خود برنامه‌ریزی می‌کنی، برای وقت خود نیز برنامه‌ریزی کن!

ـ در مباحثات، ناراحتی خود را بیان کنید نه خشمتان را!

ـ فراموش نکنید: در وابستگی اقتصادی، دم از استقلال سیاسی زدن چیزی جز فریب توده‌ها نیست!

ـ بهترین عبادت، چشم پوشی از گناه است!

ـ از یاد مبر: اگر شما تمام اطلاعات و واقعیات موجود را در اختیار نداشته باشید، مسلماً نمی‌توان انتظار داشت که بتوانید تصمیم درستی اتخاذ نمایید!

ـ قبل از اتخاذ هر تصمیمی، با دیگران مشورت کنید، چون همواره امکان دارد دیگران چیزهایی را بدانند که شما نمی‌دانید!

ـ به‌یاد بسپارید: کارکنانی که احساس می‌کنند نقشی در تصمیم‌گیری نداشته‌اند، کمتر به‌آن تصمیم پایبند می‌باشند!

ـ اگر شما تصمیم بگیرید که از روش‌های تکراری استفاده کنید، ذهن شما کم‌کم خلاقیت خود را از دست خواهد داد!

ـ بهره‌وری یعنی: انجام درست کارهای درست!

ـ بدترین مردم کسی است که مردم از او بترسند!

ـ مراقب باشید: پله‌ها نمی‌دانند به‌طرف پایین هستند یا بالا!

ـ تمام بدی‌های دنیا سه علت دارد: جهل، ترس، نفع!

ـ به‌خاطر بسپار: هرگز از ندانسته‌ها و نشناخته‌ها نهراس!

ـ فراموش نکنید: اگر به‌هدف اصلی بی‌توجه باشید هر چیز دیگری بی‌ارزش خواهد بود!

ـ هدف، یک مقصد است، وقتی که آن را بشناسید می‌توانید مسیر را انتخاب کنید!

ـ فراموش نکنید: تقویم یک مدیر یک ابزار اساسی برای انجام کارهای اوست!

ـ خانم / آقای مدیر! لطفاً در اطلاعات داده شده غرق نشوید، توجه خود را به‌هدف معطوف کنید!

ـ خیلی بامزه است: هرچیزی که ما را محدود می‌کند، نامش را بخت و اقبال می‌گذاریم!

ـ خانم / آقای مدیر!

هر کارمندی همچون گنجی است که باید آن را کشف و استخراج کرد!

ـ فراتر از هر عبادتی، به‌کارگرفتن نیروی تفکر و تعقل است!

ـ همیشه تلفن را پیش از زنگ چهارم بردارید!

ـ هرگز نگذارید یک تلفن کاری مانع غذا خوردن شما بشود!

ـ خطاها و اشتباهات خود را به‌عنوان یک فرصت درنظر بگیرید و از خودتان بپرسید: «چگونه می‌توانم این کار را بهتر انجام دهم یا از بروز این اشتباه جلوگیری کنم؟» این عمل درونی به‌تدریج شما را در بهبود عملکردتان یاری می‌کند!

ـ پیوسته از اینکه فردا کاری را انجام دهید، اکید خودداری ورزید!

ـ به‌یاد بسپار: سرمایه حقیقی شما، باور شماست!

ـ برای ورود به‌خویشتن خویش، تا دندان، مسلح به‌آگاهی و دانایی شوید!

ـ به‌یاد بسپارید: عبادت، هفتاد جزء است که از همه بهتر کسب روزی حلال است!

ـ برای خود اهدافی را معین کنید که قابل ارزیابی باشند و زمان

انجام آن را نیز مشخص کنید!

ـ آقای مدیر! پیوسته میز خود را مرتب نگه دارید مگر آنکه بخواهید تظاهر به‌پُرکاری کنید!

ـ فراموش نکنید: همه نامه‌های اضافی را که به‌آنها نیاز ندارید پیش از پاره کردن در یک قسمت جداگانه بگذارید!

ـ مشکلی که خوب تحلیل شده باشد نیمی از آن حل شده است!

ـ اگر اشتباهی از شما سر زد، در عذرخواهی تعلل نکنید، این کار تصویر مثبتی از شما در اذهان به‌جای می‌گذارد!

ـ اگر چیزی را خواستید ولی به‌شما داده نشد، مهربان باشید، به‌خاطر داشته باشید که اول باید شایستگی داشتن چیزی را داشته باشید، بعد خواهان آن باشید!

ـ اگر کسی با خشونت با شما برخورد کرد قبل از جوابگویی به‌دنبال علت و انگیزه باشید!

ـ تلفن‌های اداری خود را کوتاه و مختصر کنید!

ـ هراز گاهی کمی خطرپذیر بودن ارزشمند است، اشتباهات و شکست‌ها می‌توانند تجربیات ارزشمندی باشند!

ـ از شایعه پراکنی نسبت به‌دیگران جداً بپرهیزید و نگذارید افراد شایعه پراکن اخبار خود را به‌شما بدهند!

ـ در روزهای بد تحمل داشته باشید! فراموش نکنید همان‌طور که روزهای خوب تمام شد، روزهای بد هم تمام می‌شود!

ـ به‌خاطر بسپارید: با ارباب رجوع یا مشتریان خود طوری رفتار کنید که‌گویا آنان میهمانان خانه شما هستند!

ـ آقای مدیر! این مقررات نیست که ارتش را موفق می‌کند بلکه روحیه‌ای است که رهبران آن به‌ارتش می‌دهند و آن را موفق می‌سازند!

ـ تلقین یعنی برنامه‌ریزی برای مغز!

ـ فراموش نکن: هرکس از هر آنچه که می‌گریزد، در همان گریزگاهش با آن روبه‌رو می‌شود!

ـ قانونی وجود ندارد که به‌شما بگوید نباید از توصیه‌ها و راهنمایی‌های دیگران استفاده کنید!

ـ اگر برای تصمیم‌گیری فقط یک گزینه پیش‌روی شما باشد، پس بایستی مدت‌ها قبل تصمیم‌گیری می‌کردید!

ـ هر فرصت که از دست برود، اندوهی عظیم بر جای گذارد!

ـ به‌یاد بسپارید: خشم و عصبانیت به‌ندرت بهترین روش برای رسیدن به‌چیزی است که می‌خواهیم!

ـ می‌دانید چه کسی عصبانی می‌شود؟

کسی که فکر می‌کند دیده یا شنیده نمی‌شود!

ـ گاهی صلاح ما در این است که فقط شنونده باشیم!

ـ به‌یاد بسپارید: داشتن استعداد ارزش چندانی ندارد مگر آنکه بدانید استعدادتان را چگونه به‌کار گیرید!

ـ خانم مدیر! عشق و محبت یگانه نیروی معجزه‌گری است که می‌تواند دشمن را به‌یک دوست تبدیل نماید!

ـــ مدیرانی که اعتماد به‌نفس کمتری دارند ترجیح می‌دهند که با تلفن مسائل را حل کنند!

ـ کسی که می‌خواهد همه کارها را خودش انجام دهد و همه افتخارات را به حساب خود بگذارد نمی‌تواند مدیر موفقی باشد!

ـ به‌خاطر بسپارید: یک لحظه با خود صادق بودن بیش از ماه‌ها و سال‌ها خودفریبی ارزش دارد!

ـ خوب‌گوش کنید: وقتی دوست دارید حرف بزنید و با این حال

گوش می‌دهید، آگاهی و دانایی پاداشی است که نصیب شما می‌شود!

ـ فراموش نکن: زیادتر کار نکن، زیرکانه کار کن!

ـ وقتی آرام‌تر حرکت می‌کنید، سریع‌تر پیش می‌روید!

ـ اگر بدانی و به‌کار نبندی، هنوز هیچ نمی‌دانی!

ـ اگر بعضی اوقات برای خودت دست بزنی ضرر نمی‌کنی!

ـ هنگامی که کارها درست انجام می‌شود، از خواب برخیز و حرف مثبتی بزن!

ـ اولین و بزرگترین پیروزی، غلبه بر خویشتن است!

ـ به یاد بسپارید:

سینه خردمند، صندوق راز اوست.

خوشرویی، دام دوست‌یابی.

شکیبایی، گورستان کاستی‌ها.

و سازگاری، سرپوش عیب‌هاست!

ـ هنگامی که کار جدیدی به‌شما واگذار می‌شود تا چند ماه اول در انجام اضافه کاری دریغ نورزید زیرا مدیرتان شما را به‌عنوان یک کارمند سخت‌کوش خواهد شناخت!

ـ از بلوز و شلوارهای خود به‌صورت ادواری استفاده کنید. اما همیشه یک دست لباس برای مناسبات خاص آماده داشته باشید!

ـ هرگاه از مشکلی حرف می‌زنید به‌خاطر داشته باشید که راه‌حلی نیز برای آن پیشنهاد کنید!

ـ اگر نمی‌توانید کاری را که به‌شما واگذار شده در مهلت مقرر به‌انجام برسانید، در مورد آن باز هم مذاکره کنید و بگذارید مدیرتان نیز از آن مطلع گردد!

ـ کارهای داوطلبانه کمک می‌کند که شما تصویر مثبتی از خود به‌جای بگذارید، پس فعال باشید و در انجمن‌های حرفه‌ای و داوطلبانه کارهای مهمی را به‌عهده بگیرید!

ـ بیشتر مردم بهتر از آن چیزی هستند که گمان می‌کنند هستند، پس به‌واسطه‌ی داشتن عقده حقارت، به‌خودتان، کم بهاء ندهید!

ـ صلاحیت حرفه‌ای شما باید افزایش یابد، پس به‌خاطر بسپارید که هر سال در برنامه‌های آموزشی شرکت کنید حتی اگر هزینه‌ای پرداخت کنید!

ـ داشتن یک لطیفه خنده‌دار در آستین بهترین روش برای آب کردن یخ برخی افراد است، البته به‌شرط آنکه این لطیفه جنجال برانگیز نباشد!

ـ مهم فکر کنید، ظاهر خود را مهم جلوه دهید و کار خود را مهم در نظر بگیرید، در این صورت مردم شما را فرد مهمی می‌بینند!

ـ فراموش نکنید: بدترین کاری را که می‌توانید انجام دهید جعل یک سند هزینه است، مطمئن باشید که اعتبار از دست رفته را نمی‌توان دوباره به‌دست آورد و هیچ چیز برای همیشه پنهان نمی‌ماند!

ـ برای تقویت اعتماد به‌نفس خود، لبخند بزنید، گاهی بلند صحبت کنید، در ردیف جلو بنشینید و به‌چشمان طرف مقابل خود نگاه کنید!

ـ نام افراد را به‌خاطر بسپارید اما هرگز آنان را با نام کوچک خطاب نکنید مگر اینکه آنان از شما چنین خواسته باشند!

ـ هرگاه پست جدیدی را احراز نمودید سعی نکنید خیلی سریع تغییرات اصولی ایجاد کنید، ابتدا خود را با محیط هماهنگ کنید و دیگران را به‌هنگام انجام تغییرات دخیل کنید!

ـ هر آنچه را که امضاء می‌کنید با دقت بخوانید و فراموش نکنید که تاریخ آن را نیز کنترل کنید!

ـ فراموش نکنید: هر سرانجام خوبی نیاز به‌سرآغاز خوبی دارد!

ـ به‌خاطر بسپار: افراد زیادی سال‌ها افسوس خورده‌اند که چرا تصمیمی گرفته‌اند که اصلاً نباید می‌گرفتند!

ـ شما با یک انسان گفت و گو می‌کنید ولی بدانید که همین انسان تا اندازه‌ای دارای خصلت فریبکارانه است!

ـ وقتی زمان محدود است، انتخاب هم محدود است!

ـ به‌یاد بسپارید: وسایل اداری برای اداره تهیه شده است باید وسایلی را که در خانه به‌آنها نیاز دارید بخرید!

ـ کارها را هرچند کوچک، فهرست کنید!

ـ باید تعریف دقیق از شغل و هدفتان داشته باشید!

ـ تا زمانی که توانایی‌ها و اصول فکری همکارانتان را ندانید، پیشرفت چندانی در شغل جدید نخواهید داشت!

ـ کار خود را شناسایی کنید و نقاط ضعف خود را در رابطه با کارتان برطرف کنید!

ـ فراموش نکنید: وقتی بی‌مقدمه به‌کاری مشغول می‌شوید، همواره با خطرهایی مواجه می‌شوید!

ـ یکی از راه‌های آشنایی با سازمان، مطالعه درباره آن است!

ـ فراموش نکن: پیچ جاده آخر راه نیست مگر آن که تو نپیچی!

ـ مدیر محترم: در حالت خشم حرف بزنید تا عمری از حرف زدنتان تأسف بخورید!

ـ به‌یاد بسپار: برای اخم کردن ۷۲ عضله درگیر می‌شوند در حالی که برای تبسم کردن فقط به‌۱۴ عضله احتیاج است!

ـ فراموش نکنید: «توجه» قدرتمندترین عامل در تجارت است!
ـ در کار، خودت را آن‌قدر مسئول بدان که قادر به‌پاسخگویی انتظارات هر کسی باشی!
ـ کار، به‌عنوان انجام وظیفه، یک عبادت است!
ـ مطمئن باش جواب نیکی ما از بهشت برایمان می‌رسد!
ـ به‌یاد بسپارید: تصور، آغاز خلق‌کردن است. هرچه را آرزو کرده‌اید، تصورش را بکنید، هرچه را تصور کرده‌اید، اراده کنید. سرانجام آنچه را که اراده می‌کنید خلق نمایید و همین خلق‌کردن است که سرنوشتتان را رقم خواهد زد!
ـ تو خود را زمانی می‌یابی که با بحران تصادف کرده باشی!
ـ فراموش نکن: زندگی، پیری و جوانی نیست!
زندگی، عمر مفید و غیرمفید است!
ـ خانم / آقای مدیر: آنچه را که می‌خواهید با زبان بیاموزید، با عمل خود تعلیم دهید!
ـ وقتی سمتی را به‌یکی از کارمندان واگذار می‌کنید،
به‌او اطلاعات غیرضروری در مورد همکارانش ندهید تا موجب پیشداوری او نگردد. بگذارید او خود نظرات خود را شکل دهد!
ـ خانم / آقای مدیر! کارکنان را براساس توانمندیشان به‌کار بگیرید. افراد را براساس دین، نژاد و غیره برچسب نزنید!
ـ مدیر محترم: در فواصل معین زمانی، در بین کار روزانه خود استراحت کنید، این کار به‌شما کمک می‌کند تا تمدد اعصاب پیدا کرده و با طراوت شوید!
ـ خانم مدیر / آقای مدیر! از کارمند خود بپرسید که چگونه می‌توانید او را در حل مشکلش کمک کنید و با این شیوه به‌او کمک

کنید که خودش مشکل خودش را حل کند!

ـ هرگاه می‌خواهید کارمند خود را نقد کنید همیشه با یک پرسش آغاز کنید: آیا فکر نمی‌کنی اگر این‌گونه عمل کنی بهتر باشد؟

با این پرسش او را وادار به‌فکر کردن می‌کنید و کارمندتان تصور نمی‌کند که شما می‌خواهید به‌ضعف‌های او اشاره کنید!

ـ شاید افراد زیادی باشند که علاقه‌مند هستند که شما کارخاصی را به‌آنها واگذار کنید اما قبل از آن اطمینان حاصل کنید که کار را به‌کسی سپرده‌اید که توانایی انجام آن را دارد!

ـ اگر کارمندی شکایتی دارد این شکایت را نادیده نگیرید!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! به‌اندازه‌ی توان و نیاز کارمندانتان به‌فکر آموزش و ارتقاء آنان باشید!

ـ وعده و وعیدِ پاداش یا تهدید باعث نمی‌شود که کارمندان کار بکنند، ببینید که چه عاملی در آنان ایجادانگیزه می‌کند، این عامل ممکن است نیاز به‌رسیدن یا نیاز به‌گرفتن مسئولیت بیشتر باشد!

ـ پشت تلفن هرگز نمی‌توانید بفهمید که طرف مقابل وقت دارد یا نه و آیا دارای شرایطی مناسب برای حرف زدن است یا خیر!

پس برای سؤال کردن در این مورد هرگز تردید نکنید!

ـ فراموش نکن: یک مدیر موفق کسی است که همیشه خوب ارتباط برقرار می‌کند!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! میزان و توانمندی کار منشی خود را ارزیابی کنید زیرا او کارهای زیادی می‌تواند برای شما انجام دهد!

ـ یک مدیر خوب همیشه از پیشرفت حرف می‌زند، به‌آن اعتقاد دارد و افراد را به‌سوی آن سوق می‌دهد!

ـ خیلی عالی است که به‌همه تلفن‌هایتان جواب دهید!

ـ ذهن برای فکر کردن است نه انباری از اطلاعات!

ـ همیشه محکم دست بدهید و هنگام دست دادن تماس چشمی با طرف مقابل برقرار کنید!

ـ خانم و آقای مدیر: حدس وگمان معمولاً موجب می‌شود که نتایج غلطی به‌دست ما بیاید پس اگر چیزی را نمی‌دانید به‌طور شفاف بپرسید!

ـ مهم‌ترین چیز درباره داشتن اهداف، داشتن یک هدف است!

ـ بعضی افراد، شغلشان، خانه‌شان، مبلمانشان، دوستانشان و حتی همسرشان را عوض می‌کنند اما هرگز راجع به‌عوض کردن و تغییر دادن خودشان فکر نمی‌کنند!

ـ فراموش نکنید: همیشه راز خود را حفظ کنید زیرا دیگران همیشه نمی‌توانند این کار را بکنند!

ـ به‌یاد بسپارید: برخی از بهترین راه حل‌هایی که برای مشکلات وجود دارند تنها هنگامی حاصل می‌شوند که از دیدگاه شخص دیگری به‌مسئله نگاه کنید!

ـ فراموش نکنید: تنها افرادی که از واقعیت فرار می‌کنند، بخت را سرزنش می‌کنند!

ـ نگذارید مسائل کوچک، شما را از کوره به در کند، قوی باشید وقدر و قیمت خود را بدانید!

ـ به‌یاد بسپارید: این حقیقت را قبول کنید که هیچ کس کامل نیست و دیگران حق دارند که با ما تفاوت داشته باشند، پس نخواهید که دیگران را اصلاح کنید!

ـ «ایده‌های خوب» تنها ایده‌های خوب هستند، اما این ایده‌ها هنگامی ارزش می‌یابند که آنها را به‌عمل درآورید!

ـ کسی که‌قدر خود را نداند هلاک می‌شود!

ـ به‌خاطر بسپار: اکتشاف حقیقی، یافتن سرزمین‌های جدید نیست، بلکه یافتن دیدگاهی جدید است!

ـ مراقب مکالمات خود در سکوت باشید!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! به‌کارکنان زیرمجموعه‌ی خود اعتبار بدهید و ببینید که آنها درست مانند آنکه مسئول کار هستند برای اخذ نتیجه موفقیت‌آمیز تلاش می‌کنند!

ـ از خاطر مبر: اگر کنترل کاری از عهده شما خارج شده دیگر خود را به‌خاطر آن عصبی نکنید!

ـ هر وقت چیزی می‌خواهید یک کلمه‌ی «لطفاً» یا «متشکرم» به‌آن جمله اضافه کنید!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! وعده ناهاری را که برای کار خود با یک مقام دیگر می‌گذارید بیشتر برای انجام معاملات شماست. پس به‌خاطر داشته باشید که غذایی را برای خود سفارش دهید که خوردن آن سخت نباشد و مانع از حرف زدن شما نشود!

ـ یک مدیر خوب برای موفقیت‌های به‌دست آمده‌اش از کارکنانش تقدیر می‌کند و مسئولیت شکست‌ها را تقسیم می‌کند!

ـ کار و تفریح با هم بسیار متفاوت هستند، هرگز با یک مشتری یا یک کارمند رابطه‌ی عاطفی خاص برقرار نکنید!

ـ ایده‌ها و افکار خوب هم مثل فرصت‌ها زیاد به‌سراغ آدم نمی‌آیند. پس یک دفتر یادداشت و مداد به‌همراه خود داشته باشید تا ایده‌های خوبی را که به‌ذهنتان می‌رسد یادداشت کنید!

ـ خانم مدیر! با به‌خاطر سپردن ایام تولد و یادآوری آن به‌کارمندانتان می‌توانید به‌آنان نشان دهید که دوستشان دارید!

ـ پیش از آنکه در یک جلسه یا یک همایش صحبت کنید، کلام

خود را بسنجید زیرا که شما نمی‌دانید چه کسانی ممکن است به‌حرف‌های شماگوش دهند!

ـ همیشه واژگان خود را به‌روز کنید و به‌خاطر داشته باشید که این کار به‌شما کمک می‌کند که بهتر ارتباط برقرار کنید!

ـ آقای مدیر! به‌هنگام سخنرانی سعی کنید صحبت خود را با یک حکایت یا لطیفه آغاز کنید، تأثیر شگرفی دارد!

ـ همیشه شنونده خوبی باشید، بیشتر اوقات مردم فقط می‌خواهند که حرف‌هایشان شنیده شود آنها واقعاً نمی‌خواهند که مشکلشان حل شود!

ـ مسائل مهم را در روز آخر هفته با کسی مطرح نکنید!

ـ هرگاه احساس بیم و هراس کردید به‌موفقیت‌های گذشته‌تان فکر کنید. اگر در انجام آن کارها موفق شده‌اید بی‌شک در انجام این کارها هم موفق خواهید شد و این به‌شما احساس خوبی می‌دهد!

ـ خانم / آقای مدیر: اگر ده برابر فکر کنید و یک برابر حرف بزنید، دو برابر به‌خود سود رسانده‌اید!

ـ حکمت و خردمندی ویژه مدیران نیست، بعضی از بهترین ایده‌ها از زیردستان شما نشأت می‌گیرد!

ـ صحبت کردن با کارکنان در حالی که دست خود را برشانه آنان گذاشته‌اید خوب است اما باید بدانید که چه موقع از این حالت استفاده کنید و چه موقع انجام این کار باعث سوءتفاهم می‌شود!

ـ فراموش نکن: همیشه داشتن پرهای زیبا به‌معنای پرواز نیست!

ـ این‌قدر نگران نباشید که کارکنان شما درباره‌تان چگونه قضاوت می‌کنند، چون آنان نیز همین نگرانی را دارند!

ـ در حق دیگران احسان کنید اما در انتظار احسان دیگران نباشید!

ـ بیاد بسپارید: اولین گام برای حل معما، شروع آن است!

ـ فراموش مکن: پژواک زبان گزنده، دست گزنده است!
ـ اگر کسی تصمیم گرفت تا روح و ذهن تو را خراش دهد تو نیز مصمم شو تا روح و ذهن او را صیقل دهی.
می‌دانم که در این نبرد، تو پیروزی!
ـ آدمیان کاشف اقلیم خویشند، اما غافل از معنای خویشند!
ـ فراموش نکن: زندگی، دوست داشتن داشتنی‌هاست نـه داشـتن دوست‌داشتنی‌ها!
ـ در کار خود متخصص باشید، تا جایگزین نداشته باشید!
ـ هرگز با یک انگشت نمی‌توانید حتی یک ریگ را بلند کنید!
ـ یکی از ویژگی‌های مدیران ضعیف را بشنوید:
هنگام مرخصی مرتب با اداره تماس می‌گیرند!
ـ هنگامی که انسان با تمام وجود فکر کند، انسان است!
ـ خانم مدیر / آقای مدیر! تنبیه کلامی هر یک از کارکنان در انظار عمومی به‌هر بهانه‌ای فاقد وجاهت لازم می‌باشد!
ـ خانم / آقای مدیر! لطفاً یادداشت کنید: شجاعت، همان ترس و هراسی است که تسلیم مرگ نشده است!
ـ شجاعت را به‌حق می‌توان برترین کیفیت انسان خواند. زیرا این کیفیتی است که همه‌ی کیفیت‌های دیگر را تضمین می‌کند!
ـ خانم / آقای مدیر محترم! شما بـاید آن‌قـدر قـدرت مـدیریت داشته باشید که بدون رشوه یا باج دادن به‌کارمندان خود از آنها انتظار اجرای کامل وظایفشان را داشته باشید!
ـ در جلسات انضباطی هرگز جمله خود را با تهدید آغاز نکـنید مانند: وای به‌حالتان! می‌دانم چه کنم!
ـ آقای مدیر! هرگز با یک فرد خاطی با تحقیر برخورد نکنید!

ــ خانم / آقای مدیر! توجه کنید:

اگر شما احساسات تند خود را کنترل نکنید در هر مقامی که باشید، دیگران این کار را می‌کنند!

ــ مدیران موفق دوست ندارند برای کاری که یک دقیقه وقت لازم دارد، پنج دقیقه وقت صرف نمایند!

ــ تجارت یعنی: به‌انجام رساندن کامل و درست امور!

ــ میدان مین دنیای تجارت، خشم، بی‌حوصلگی، تنبلی و ناآگاهی است!

ــ گوش کنید! می‌خواهم تفاوت میان مدیر معمولی و یک مدیر موفق را بیان کنم:

مدیر معمولی: یک روز فکر می‌کند و یک هفته بعد تصمیم می‌گیرد!

مدیر موفق: یک هفته فکر می‌کند و در سی ثانیه تصمیم می‌گیرد!

ــ سفر کردن با یک امید، از رسیدن به‌مقصد بهتر است!

ــ در هیچ معامله‌ای نمی‌توانی موفق شوی مگر آنکه ایمان داشته باشی که آن بزرگترین معامله در دنیاست، بایستی دل در گرو معامله بگذاری و از صمیم قلب به‌آن ایمان داشته باشی!

ــ آقای مدیر! هرگز به‌خاطر منافع، روحت را تباه نکن!

ــ اگر طالب صلح هستی، باید برای جنگ آماده باشی!

ــ خیلی بامزه است:

وقتی ما به‌میزی برخورد می‌کنیم، غالباً میز را مقصر می‌دانیم!

ــ به‌این عبارت فکر کنید:

اگر شتر زانو نزده بود، کسی برپشتش بار نمی‌گذاشت!

ــ فرق مدیر موفق و مدیر معمولی در شنیدن است:

مدیر معمولی صدای بسته شدن در را می‌شنود!

مدیر موفق صدای گشوده شدن آن را!

ـ به‌این عبارت فکر کن:

تفنگ پُر، یک نفر را به‌هراس می‌اندازد، طرف مقابل را.

تفنگ خالی دونفر را به‌هراس می‌اندازد!

ـ خانم مدیر! هر عمل زشتی، فریادی برای کمک است!

ـ ذهنیت منفی می‌گوید: شکست خوردم و نابود شدم!

ـ ذهنیت مثبت می‌گوید: یک تجربه تلخ و ارزشمند کسب کردم!

ـ اگر ثروت را باختیم، چیز مهمی را از دست داده‌ایم!

اگر شغلمان از کف رفت، خیلی چیزها را از دست داده‌ایم!

ولی اگر شرافت از دست رفت، همه چیز را از دست داده‌ایم!

ـ آقای مدیر! برتری یک شرکت ممتاز از دیگر شرکت‌ها در تغییر و پیشرفت مداوم و مستمر است!

ـ به‌یاد بسپار: به‌دنبال یک لبخند باش و وقتی آن را یافتی با دیگران نیز سهیم شو!

ـ یک مدیر موفق فقط با موقعیت‌های خوب موفق نمی‌شود، مهم آن است که از موقعیت‌های بد هم به‌درستی استفاده کند!

ـ فراموش مکن: فکر متعالی آن است که معجزات را در چیزهای پیش پا افتاده بیند!

ـ وظیفه ما به‌عنوان یک انسان آن است که تا آخرین ظرفیت با همه قابلیت‌هایمان پیش برویم!

ـ فراموش مکن: کارهای بزرگ را انسان‌های بزرگ انجام می‌دهند!

ـ کُلی‌گویی نکنید! کلیشه نسازید! همه‌ی مارها سمی نیستند!

ـ به‌این عبارت بیندیش: گاهی کاری را به‌تنهایی انجام می‌دهیم که وقتی دقت می‌کنیم می‌بینیم که به‌تنهایی و بدون کمک روحی شخص

دیگر، هرگز انجام نمی‌شده است!

ـ در عمل محتاط باشید و در تفکر بی‌باک!

ـ به‌این عبارت بیندیش: حتی ناپلئون بناپارت هم در یک سوم از جنگ‌هایی که کرد، باخت!

ـ وقتی که خورشید می‌تابد، باید به‌فکر مرمت سقف منزل باشی!

ـ برای موفقیت در هنر فروشندگی به‌دو اصل نیاز دارید:

*** شور و شوق و اشتیاق فراوان!**

*** خلاقیت و نوآوری!**

ـ برای متقاعد کردن مشتری، اول باید خودت را متقاعد کنی!

ـ نادان می‌گوید: گذشته و حال را به‌دست خود ویران کردم!

و دانا می‌گوید: ولی آینده هنوز در دست‌های توست!

ـ زمانی که به‌ایستگاه راه آهن دیر می‌رسید نمی‌توانید شکایت کنید که چرا قطار بدون حضور شما حرکت کرده است!

ـ خانم / آقای مدیر! در تجارت، اگر رقابت نباشد، انگیزه‌ای جهت نوآوری وجود ندارد!

ـ خانم مدیر! مدیریت موفق یعنی: ۴۰٪ وقتش را صرف آموزش و ایجاد انگیزه به‌کارکنانش نماید!

ـ قبل از آنکه بپری، نگاه‌کن و بیندیش!

ـ سعی کنید در ملاقات‌ها همیشه ۱۵ دقیقه زودتر حاضر شوید!

ـ به‌این عبارت فکر کن: دیگ زودپزی که سوپاپ اطمینانش خراب شده است، دورش بینداز!

ـ آقای مدیر! چاپلوسی و تملق، اصالت ندارد و مثل سکه‌ی تقلبی روی دستت می‌ماند و باعث نزول شخصیت شما می‌شود!

ـ خانم مدیر! اگر می‌خواهی در سراسر زندگی‌ات شاد و سرحال

باشی، یاد بگیر که از کارت لذت ببری!

ـ تلاش مستمر و اشتباه مستمر کلید طلایی موفقیت است!

ـ نیایش کنید و به‌نیروی برتر از خود اعتماد داشته باشید!

ـ همیشه دو نوع شادی دارید:

❋ شادی‌های حقیقی که به‌شما شعف می‌بخشد!

❋ شادی‌های کاذب که شما را دچار مشکل می‌کند!

ـ به‌این عبارت فکر کن: زمانی که خانه همسایه آتش بگیرد، شما نیز در معرض خطر هستید!

ـ به‌این عبارت فکر کنید: قبل از آنکه به‌سگی که به‌تو پارس می‌کند لگد بزنی نام صاحبش را پیداکن و سراغ او برو!

ـ خانم مدیر! صبورانه تحلیل کن، شتابانه عمل کن!

ـ آقای مدیر! مدیر ناموفق، مدیری است که برای توجیه عدم موفقیت خود می‌گوید: «حوزه مدیریت من با دیگری فرق دارد!»

ـ خانم / آقای مدیر! اقتدار واقعی وقتی احراز می‌گردد که کارکنان زیرمجموعه‌ی شما تمایل داشته باشند برای رسیدن به‌اهداف مورد نظرتان به‌شما کمک کنند!

ـ خانم / آقای مدیر! به‌یاد بسپارید: مهم نیست که در حضور شما چه می‌گذرد، بلکه مهم آن است که در غیاب شما چه می‌گذرد!

ـ کاری کنید که وقتی تمجید تمام شد، افراد درباره رفتار و عملکرد خود فکر کنند نه رفتار و عملکرد شما!

ـ اگر کت خود را از تن بدر کنید و آستین بالا بزنید و به‌کارهای پرزحمت تن در دهید، خداوند نیز شما را یاری خواهد کرد!

ـ از تو حرکت از خدا برکت یعنی: تو با دقت و فراست و آگاهی لازم کارت را شروع کن و با تمام وجود تلاش کن، آنگاه همانند آن

کشاورز در انتظار رویش نهال‌های کاشته شده باش!

ـ بیشتر دانستن، انسان را به‌کمتر دانستن می‌کشاند!

ـ به‌یاد بسپار: عقل و خرد با تحصیلات و معلومات فرق دارد!

ـ زندگی هرچه پرمشغله‌تر می‌شود، تهی‌تر می‌شود!

ـ عشق، تنها جریان الکتریکی است که مدام موتور زندگیِ کاری شما را با بالاترین سرعت به‌حرکت درمی‌آورد!

ـ فهرست «کارهایی که نباید انجام دهید»
مهم‌تر از فهرست «کارهایی است که باید انجام دهید!»

ـ آن‌گاه که عهدی بستی، بارِ وامی ناپرداخته بردوش توست!

ـ غم و اندوه فردای نیامده را برامروز خود تحمیل مکن که هر روزی هرآنچه در آن هست برای تو کافی است!

ـ خانم / آقای مدیر!

انتظار نداشته باشید که کارکنانتان نصیحت شما را گوش کنند ولی اعمال شما را نادیده گیرند!

ـ چیزی که شرایط را عوض می‌کند، عمل است نه شعار!

ـ خانم مدیر! مدیران، کارهایشان را به‌این دلیل به‌تأخیر می‌اندازند که نمی‌دانند این شیوه به‌اجرای ضعیف کارها منجر می‌شود و آنها را از دستیابی به‌نتایج صحیح باز می‌دارد!

ـ به‌یاد بسپارید: این مافوق شما نیست که می‌تواند باعث اخراج شما گردد بلکه ابتدا این خود شما هستید!

ـ فراموش نکنید: توانمندی و ظرفیت آدم‌ها را به‌هنگام آسایش و آرامش نمی‌توان سنجید بلکه جایگاه واقعی آن‌ها به‌هنگام سختی و مشقت معلوم می‌شود!

ـ به‌یاد بسپارید: جوراب‌های خالی هرگز سرپا نمی‌ایستند!

ـ فراموش نکن: ماشین‌ها باید کار کنند و انسان‌ها فکر!

ـ تو نمی‌توانی پدرت، مادرت، خواهرت، برادرت، کارمندت و مدیرت را تغییر دهی، پس اول خودت را تغییر بده!

ـ آقای مدیر! در تجارت به‌آنچه که شایسته‌اش هستید نمی‌رسید. بلکه آنچه را که درباره‌اش می‌اندیشید و صحبت می‌کنید به‌دست می‌آورید!

ـ وقتی دست در جیب داری، نمی‌توانی برای دیگران دست تکان دهی!

ـ آیا تا به‌حال شنیده‌ای که انسانی در بستر مرگ بگوید: «ای کاش وقت بیشتری را در دفتر کارم یا در اداره گذرانده بودم؟»

ـ به‌کارت، به‌کلامت و به‌دوستت وفادار باش!

ـ به‌این عبارت فکر کنید: گل‌های آفتابگردان همیشه از آفتاب پیروی می‌کنند حتی در روزهای مه‌آلود!

ـ به‌خاطر بسپار: لطفاً اول عاقل شو، بعد عالم!

ـ فراموش مکن: دوست واقعی، هرگز مانع راه تو نیست مگر زمانی که راه را به‌اشتباه بروی!

ـ در عرض یک سال به‌سختی می‌توان پیمان با کسی بست ولی در عرض یک ساعت به‌آسانی می‌توانی دوستی را از دست بدهی!

ـ به‌این عبارت بیندیش: یک سگ، دوستان زیادی دارد زیرا به‌جای زبانش، دم خود را می‌جنباند!

ـ به‌خاطر بسپار: به‌دوست جدید و دشمن قدیم، اعتماد مکن!

ـ هرگز کسی را دوست خود ندان، تا زمانی که در مشکلات مالی مسئله‌ای با او داشته باشی!

ـ فراموش مکن: سعادت و رفاه ایجاد دوستی می‌کند و فلاکت و بدبختی آن را محک می‌زند!

ـ خانم مدیر! یک مؤسسه، متشکل از افراد معمولی است که

کارهای فوق‌العاده عادی انجام می‌دهند!

ـ هرگز کسی را که به‌خاطر پول کار می‌کند استخدام نکن!

ـ آقای مدیر! در جمع تمجید کن و در خلوت ایراد بگیر!

ـ اگر حقوق کافی ندهی، کارمند خوبی نخواهی داشت!

ـ کارمندان باید با مدیر خود همان‌گونه رفتار کنند که با آتش می‌کنند، نه خیلی نزدیک که بسوزند و نه خیلی دور که یخ بزنند!

ـ نام هرکس از نظر او شیرین‌ترین و خوش‌الحان‌ترین کلام می‌باشد، پس سعی کنید افراد را با نام صدا کنید!

ـ به‌خاطر بسپار: جایی که جر و بحث بی‌فایده است، بهتر است که قانع شوی و رضایت بدهی!

ـ شخصاً بستنی توت‌فرنگی را خیلی دوست دارم ولی ماهی‌ها به کرم علاقه دارند، بنابراین زمانی که به‌ماهیگیری می‌روم به‌خواسته خود نمی‌اندیشم بلکه به‌آنچه ماهی دوست دارد می‌اندیشم!

ـ آموزشی که موجب تغییر و تحول نباشد، مثل چتر نجاتی است که دکمه‌اش بعد از برخورد با زمین باز می‌شود!

ـ هر مسئله‌ای دو رو دارد. پس با هر دو گوشت آماده شنیدن باش!

ـ با خود بخوان: هرگاه به‌مرور زمان آگاه‌تر می‌شوم به‌سخنان مردم اهمیت کمتری می‌دهم!

ـ مدیر خوب دو نشانه دارد: * با جاذبه * ملایم

ـ قبل از نشستن بر سر میز مذاکره، در ذهن، آن جلسه را تشکیل دهید و سخنرانی کنید!

ـ یک مدیر موفق، پیوسته با مادون خود متعادل است!
با مافوق خود محترم رفتار می‌کند!

ـ خانم مدیر! معمولاً در ادارات، اضافه‌کاری جالب‌تر و سرگرم

کننده‌تر از کم‌کاری است!

ـ آقای مدیر: هرگز کاری را که یک نفر می‌تواند انجام دهد به‌دو نفر محول نکن!

ـ گاهی هیچ توبیخی ملایم‌تر از یک مثال خوب نیست!

ـ مقام و رتبه، ارزشی بیشتر از حباب‌های روی آب ندارد!

ـ هرگز با اولین برداشت خود تصمیم نگیرید!

ـ فراموش مکن: زخم‌زبان دردناک‌تر از زخم شمشیر است!

ـ این را بدان که کارکنان به‌مدیری که به‌اشتباه خود معترف است احترام خاصی می‌گذارند!

ـ خانم مدیر توجه کن: موفقیت یک مدیر، ۱۰٪ به‌خاطر مهارت‌های فنی خودِ اوست و ۹۰٪ مدیون مهارت‌های کارکنانش!

ـ خانم / آقای مدیر! وقت نشناسی شما، باعث دلسردی و کم‌کاری کارکنانتان می‌شود!

ـ بامزه است: وقتی عنوانی را به‌کسی می‌دهی، صد نفر را خشمگین و یک نفر را ناسپاس خواهی نمود!

ـ خانم و آقای مدیر! با کارکنانتان مثل برنده‌ها رفتار کن!

ـ یک مدیر خوب، تنها با پرچمی که در دست دارد مدیریت می‌کند، نیازی به‌فریاد کشیدن ندارد!

ـ به‌این عبارت فکر کنید: اگر بهترین بذر دنیا را داشته باشی اما زمین مساعدی نداشته باشی، نهالی نخواهی داشت!

ـ مردم علیه تو نیستند، آنها فقط به‌خودشان فکر می‌کنند و به‌فکر خودشان هستند و منافع خود را در نظر می‌گیرند!

ـ آنهایی که به‌سرعت پارو می‌زنند وقت غرق شدن ندارند!

ـ اولین مشکل برای همه، یادگیری نیست، بلکه یاد نگرفتن است!

ـ بیشترین ورشکستگی‌ها با آخرین تلاش نجات می‌یابند!

ـ خانم و آقای مدیر! یادت باشد: یک مشتری ناراضی مثل یک جرقه می‌تواند آتش‌سوزی بزرگی راه بیندازد!

ـ از سفارشات جزئی امروز سفارشات بزرگ فردا به‌عمل می‌آید!

ـ آقای مدیر! به‌یاد بسپارید: فقط آدم‌های مرده، راضی و قانع هستند، مشتریان شما نمرده‌اند!

ـ تنها یک راز در فروشندگی نهفته است:

خود را جای مشتری بگذار و از پنجره نگاه او به‌مسائل بنگر!

ـ اگر فروش را به‌فردا موکول کنی، هرگز موفق نخواهی شد!

ـ خانم مدیر! به‌یاد بسپارید: بهترین فروشندگان کسانی هستند که مشکلات مشتری را حل می‌کنند!

ـ زمانی که حرف می‌زنی، مشتری تو را محک می‌زند!

ـ مدیر عزیز: ده هزار کارت دعوت لازم است تا یک مشتری داشته باشید ولی ده ثانیه کافی است که یک مشتری را از دست بدهید!

ـ این را بدانید: پاداش ما در زندگی، همیشه متناسب با تلاش‌های ما در زندگی می‌باشد!

ـ خدمات بعد از فروش، بازار شما را رونق می‌بخشد!

ـ به‌خاطر بسپارید: بر زمینیان محبت کنید تا آنان که در آسمان‌ها هستند به‌شما کمک کنند!

ـ خانم مدیر! همیشه کیفیت بهتر کالا، موجب کم شدن مشکلات بعد از فروش خواهد بود!

ـ بزرگترین رمز موفقیت، صبوری است و یگانه عامل تمام شکست‌ها، ناصبوری!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: زمانی که برگ‌ها هنوز سرسبز هستند، تکان دادن درخت فایده‌ای ندارد!

ـ فراموش مکن: انسانی که اشتباه می‌کند و آن را تصحیح نمی‌کند، دچار اشتباه دیگری می‌شود!

ـ توسط نامه یا ایمیل ارتباط خود را با مشتری دائمی کنید!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! تجارت مثل دوچرخه سواری کردن است، یا باید حرکت کنی، یا سقوط خواهی کرد. پس رکاب بزن!

ـ آمارها مثل تیر چراغ برق هستند که به‌درد آدم مستی می‌خورند که به‌آن تکیه کند نه آنکه راهش را روشن سازند!

ـ آقای مدیر! دنیای تجارت، مکان رقابت است، اگر از دیگران سر نباشید، آنها از شما سر خواهند بود!

ـ وقتی مسیر غلط است دویدن چه حاصلی دارد!

ـ آقای مدیر! از هزینه‌های کوچک پرهیز کن زیرا یک شکاف کوچک می‌تواند کشتی بزرگی را غرق کند!

ـ خانم مدیر! مدیرانی که کتاب‌های مفید و مؤثر مدیریت را نمی‌خوانند، تفاوتی با آدم‌های بی‌سواد ندارند!

ـ به‌خاطر بسپار: سختی و مشکلات، بهانه و عذری است که هرگز تاریخ بشر قبول ندارد!

ـ هرگز کارکنانتان را با یکدیگر مقایسه نکنید!

ـ خانم و آقای مدیر! نسیه بدهید و ورشکسته شوید، پیش پرداخت بخواهید و دشمنی بیافرینید!

ـ خانم / آقای مدیر! مدیر موفق کسی است که مخالفت خود را بدون بدخلقی انجام می‌دهد!

ـ به‌یاد بسپار: خلاقیت با اهمیت‌تر از دانش است!

ـ مشکل اغلب مدیران این نیست که نمی‌توانند راه حل را پیدا کنند بلکه مسئله اینجاست که آنها نمی‌توانند مشکل را ببینند!

ـ همان جایی باشید که هستید، این یعنی تمرکز فکر!

ـ هیچ شاهکاری بدون شوق و شور و اشتیاق به‌دست نمی‌آید!
ـ خانم / آقای مدیر! وقتی که به‌مرخصی می‌روید، به‌عنوان یک مشتری به‌مؤسسه خود تلفن بزنید و از آنها خدمات و سرویس بخواهید. فوراً به‌حقایق وحشتناکی پی‌خواهید برد!
ـ بامزه است: هرچه مؤسسات و شرکت‌ها به‌فساد بیشتری کشیده می‌شوند، قوانین بیشتری وضع می‌کنند!
ـ انسان‌ها یا عاقل‌اند یا نومید، شکل سومی ندارد!
ـ فقط در آب راکد و ساکن، اشیاء تصویر خود را می‌بینند و تنها در ذهنی آسوده و بی‌دغدغه می‌توان بینشی حقیقی از دنیا داشت!
ـ مدیر موفق، بحران را به‌دو بخش می‌کند:
* خطر، خطر! * امکان فرصتی تازه!
ـ خانم مدیر / آقای مدیر! اگر از کارکنانِ خود مراقبت کنی، آنها نیز مراقب مشتری‌ها خواهند بود!
ـ فقط دو راه برای نجات معاملات و احراز سود کلان وجود دارد:
*** داشتن سرمایه کلان! * دارا بودن خوشنامی و اعتبار!**
ـ خانم / آقای مدیر! به‌کارکنانتان بیاموزید که همیشه فراتر از توقعات مشتری خود ظاهر شوند و رفتار کنند!
ـ خانم مدیر / آقای مدیر! به‌خاطر بسپارید: یک مشتری راضی تا ابد یک مشتری و بازاریاب تو خواهد بود!
ـ مدیر عزیز! به‌کارکنان خود بیاموز که بهترین تبلیغ، جلب رضایت مشتری است!
ـ خانم مدیر! پیوسته از مشتریان خود نظرخواهی کنید!
ـ وقتی سر مشتریان خود کلاه می‌گذاری انتظار نداشته باش کارکنانت با تو صادق باشند!

می‌دهیم هستیم و بعد از آنکه به‌حد کمال رسیدیم دیگر این فقط یک کار نیست بلکه عادت است!

ـ ببینیم خداوند چه کسانی را دوست دارد و چه کسانی را دوست ندارد:

❋ خداوند دادگران را دوست دارد!

ـ خداوند فحاشان را دوست ندارد!

❋ خداوند نیکوکاران را دوست دارد!

ـ خداوند خائنین را دوست ندارد!

❋ خداوند پرهیزگاران را دوست دارد!

ـ خداوند مفسدان را دوست ندارد!

❋ خداوند صابران را دوست دارد!

❋ خداوند همه‌ی بندگانش را دوست دارد!

ـ اما همه‌ی بندگانش او را دوست ندارند زیرا به‌حرف‌هایش گوش نمی‌دهند!

ـ فراموش نکن: از شکست نهراس، مقدمش را عزیز بدار، آمده تا چیزی به‌تو بیاموزد!

ـ آن باش که هستی، آن شو که توان بودنت هست!

ـ خانم / آقای مدیر! درکوهسار زندگی پل بساز، نه دیوار!

ـ مدیر محترم! مبندیش که نمی‌توانی، بیندیش که می‌توانی!

ـ لطفاً ثروت را برای زندگی بخواهید، نه زندگی را برای ثروت!

ـ فراموش مکن: امروز را هدیه بدان و فردا را غنیمت!

ـ خانم / آقای مدیر! زیبایی حضورت را با دیگران تقسیم کن!

ـ جناب مدیر! به‌راه‌های نو قدم بگذار اما با آگاهی!

ـ زندگی را بگذار تا به‌مبارزه‌ات بخواند تا جسارت یابی!

ـ معجزه‌ها را ببین که چه ساده در کنارمان جاری‌اند!

ـ به‌خاطر بسپار: هرگز همه پُل‌های پشت سرت را خراب نکن، شاید مجبور باشی بار دیگر از رودخانه عبور کنی!

ـ خانم / آقای مدیر! اگر به کارکنانت کمک کنی همواره مساعدت خواهی شد!

ـ خانم / آقای مدیر!

وقتی که عقیده خوب کارمندی را نادیده می‌گیرید، بخشی از وجود او را تباه می‌کنید!

ـ خیلی بامزه است:

اگر یک بار لطف کنی، موهبتی محسوب می‌شود!

اگر دوباره چنین کنی، وظیفه‌ات محسوب می‌شود!

ـ هرکس می‌تواند با هشت ساعت کار، زندگی‌اش را بچرخاند ولی موفقیت از آن کسی است که آن هشت ساعت را واقعاً کار کند!

ـ خانم / آقای مدیر! بزرگ‌ترین ضعف یک مدیر آن است که نمی‌تواند تفویض اختیار کند!

ـ تأکید برنقاط ضعف کارکنان، از کارایی آنها می‌کاهد!

تأکید برنقاط قوت کارکنان، کارایی آنها را افزایش می‌دهد!

ـ آقای مدیر! یک تشکر به‌موقع، مؤثرتر از نوشتن یک نامه تشکرآمیز دو صفحه‌ای با یک هفته تأخیر است!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! برای حفظ مشتری، تجارت شما نیازمند سرمایه‌گذاری بر روی کارمندان می‌باشد!

ـ باورکن: رفتار مؤدبانه با مردم زحمتی ندارد!

ـ یادداشت کن: مدیریت خوب با ارتباط خوب آغاز می‌شود!

ـ اگر نتوانی با دیگران کنار بیایی، پیشرفتی درکارت نخواهی کرد!

ـ فراموش نکن: همکاری با یکدیگر مؤثر و مفید است و با یک

لبخند و خوش‌خلقی در همکاری با یکدیگر می‌توانید کارها را سریعتر و مفیدتر و بهتر پیش ببرید!

ـ مدیر عزیز! مقام و پُست، ارزشی بیشتر از حباب‌های روی آب ندارد!

ـ خانم و آقای مدیر!

سعی کنید در انتهای مدادتان یک پاک‌کن برای خطاهای کوچک کارکنانتان داشته باشید!

ـ مدیر عزیز! اگر شما به‌تمام مطالب کتاب عمل کنید ۸۰٪ موفق خواهید بود و اگر به‌تصحیح اشتباهات خود نیز اقدام کنید، موفقیت شما به۱۰۰٪ می‌رسد!

ـ مدیر محترم! شخصیت حقیقی شما زمانی آشکار می‌شود که از شما ستایش کنند!

ـ به‌این عبارت بیندیشید:

به‌بلبل آزادی بده و از ترنم ترانه‌اش در بهار لذت ببر!

به‌خوک آزادی بده، نصیبت خرخر و صدای ناهنجار او می‌شود!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: مدیران مُدَبر، مشکلات را گرسنه و فرصت‌ها را سیر نگه می‌دارند!

ـ به‌یاد بسپار: کسی که از داشتن مسئولیت لذت می‌برد، معمولاً آن را احراز می‌کند!

ـ در نهایت زندگی تلاش کن، نه در نهایت سختی!

ـ به‌خاطر بسپار: گاهی با شلیک یک واژه‌ی محبت‌آمیز، صلح و آرامش در همه‌جا برقرار می‌شود!

ـ خانم / آقای مدیر! کارکنان شما سه گروهند:

❋ آنهایی که عامل وقایع هستند!

* آنهایی که تماشاگر وقایع هستند!
* آنهایی که حیرتناکند از حضور وقایع!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: گوش کردن یک هنر است، سعی کن گاهی با چشمانت هم‌گوش کنی!

ـ خانم و آقای مدیر! سعی کنید سوابق شخص را استخدام نکنید، خودش را استخدام کنید!

ـ مدیر عزیز! خیلی چیزها را در مورد کارکنانتان نادیده بگیرید ولی در مورد خودتان هیچ چیز را!

ـ یک مدیر شایسته باید همیشه: معاشرتی، جذاب، با دقت، شایسته، قاطع، خلاق، مؤدب، پرتلاش و متفکر و با سیاست باشد و مهم‌تر از همه، کارکنانش را با اعمال خود نصیحت کند!

ـ مدیر عزیز! از خصال نیک یک کارمند، بلند صحبت کن!

ـ خانم / آقای مدیر! مدیر موفق تجاری کسی است که خریدار احتمالی را به‌مشتری دائمی تبدیل کند!

ـ مدیران موفق تجاری یک عبارت معجزه‌آسا را به‌کارکنان خود می‌آموزند: «حق با مشتری است!»

ـ القاء باور خود به‌مشتری یعنی: «یک مدیر تجاری موفق!»

ـ خانم و آقای مدیر! مشتری‌ها مانند طلوع و غروب آفتاب می‌باشند، مراقب باش و تفاوت آن را بفهم!

ـ خانم مدیر! در بازار تجارت، قیمت‌ها به‌مرور فراموش ولی کیفیت کالا، جاودانه می‌ماند!

ـ مدیر محترم! دو مهم را به‌کارکنان خود بیاموزید:

* جذب مشتری!
* حفظ مشتری!

ـ سعی کنید غیرقابل پیش‌بینی باشید، این یعنی خلاقیت!

ــ خانم / آقای مدیر!

حتی اگر در مسیر درستی حرکت می‌کنید سکون شما موجب سقوط شماست زیرا چنانچه توقف داشته باشید زیرگرفته خواهید شد!

ــ به‌خاطر بسپار! اگر مستقیم، چشم در چشم مشکلات بدوزی و با آنها روبه‌رو شوی، کم‌رنگ‌تر خواهند شد!

ــ فراموش مکن: هر نادانی می‌تواند انتقاد کند، ایراد بگیرد و گله‌گزاری نماید و بیشتر ابلهان چنین‌اند!

ــ کار ابلهانه یعنی: یادگیری مسائلی که بعدها فراموش کنی!

ــ این جمله هرگز آرزویی را برآورده نکرده:

«من نمی‌توانم انجام دهم!»

ــ به‌یاد بسپار: دلِ کور، منشاء تمام نابینایی هاست!

ــ خانم مدیر! اگر در غیاب تو، جانشین تو به‌اندازه‌ی کافی خوب بود و جای تو را خالی نکرد، خیلی فوری کارت را ترک کن!

همان‌گونه که دماسنج و گوشی ابزار یک پزشک است!

ــ آقای مدیر! شما زمانی قادر به‌تغییر و تحرک هستید که از نقاط ضعف خود باخبر باشید!

ــ از آدم‌های ناموفق درس‌عبرت بگیر و برایشان ناراحت نباش!

ــ خانم مدیر! یک خبر خوش:

اگر ذهنت تنها مشغول کار، اندوختن دانش و آموزش علم است، مطمئن باش که در دنیا سربلند و موفق خواهی شد!

ــ خانم / آقای مدیر!

مشکل اینجاست که شما به‌جای سخت کار کردن، هم‌چنان نشسته‌ای و کتاب «لطفاً مدیر موفقی باشید» را می‌خوانید!

ــ به‌یاد بسپار: خردمند قبل از عمل می‌اندیشد و نادان بعد از آن!

ــ بزرگترین خردمندی انسان در زندگی، انجام دادن کاری است که

مردم معتقدند «نمی‌توانی انجامش بدهی!»

ـ آقای مدیر! اگر می‌خواهید برکارکنان خود نفوذ داشته باشید باید ویژگی‌های منفی شخصیت خود را به‌حداقل برسانید!

ـ تمام محیط‌های کاری یک ترمز دارند که نام آن استرس است!

ـ آقای مدیر! شما نیاز به‌آنتن کردن افراد در اتاق‌های اداره‌تان ندارید، این امر از محبوبیت شما می‌کاهد!

ـ خانم مدیر! رمز موفقیت در این است که بتوانید کارکنان را متقاعد سازید که منافع آنها درگرو تقویت منافع شما می‌باشد!

ـ بدترین مدیران کسانی هستند که همیشه یک «ملیجک» دارند!

ـ آقای مدیر! اخراج یک کارمند برچهار اصل باید انجام شود:

۱ـ براساس حقیقت باشد.

۲ـ بی‌طرفانه و منصفانه باشد.

۳ـ با سرعت ولی بدون شتابزدگی باشد.

۴ـ آخرین چاره باشد.

ـ خانم / آقای مدیر! لطفاً تشویق و تحسین را در جمع و توبیخ را در خلوت انجام دهید!

ـ به‌یاد بسپارید: تمام مدیران موفق تجاری، یگانه عامل موفقیت خود را فقط در یک روش می‌دانند: «خدمات بعد از فروش!»

ـ خانم مدیر! وقتی بین کارکنان، تنش و اختلاف پیش می‌آید، به‌جای آنکه داوری کنید و در نهایت برنده و بازنده را اعلام کنید، سعی کنید علت را بیابید و آن را برای همیشه حل کنید!

ـ به‌خاطر بسپار: حرکت و تلاش در زندگی را از قلبت بیاموز که چگونه بدون هیچ استراحتی و به‌طور خستگی‌ناپذیر مدام در حرکت و تلاش است و برای ادامه حیات تو می‌تپد!

ـ عبارات نگران کننده عبارتند از: اگر می‌توانستم، اگر فقط...

ـ چهار رمز مدیریت موفق:

* تعیین هدف
* تمجید
* توبیخ
* پوزش‌خواهی

ـ خانم / آقای مدیر! علت اصلی بیشتر مشکلات، حقیقتی است که تو خواهان روبه‌رو شدن با آن نیستی!

ـ بدترین پرسش، پرسشی است که پرسیده نمی‌شود!

ـ خانم و آقای مدیر! کمتر از آنچه می‌فهمید نشان دهید.
و کمتر از آنچه می‌دانید سخن گویید!

ـ مدیران متواضع، خودشان را کمتر از دیگران نمی‌دانند. آنان صرفاً کمتر خودشان را در نظر می‌گیرند!

ـ خانم و آقای مدیر! در بازار تجارت، بهترین و مؤثرترین رقابت، ارائه خدمات شایسته به‌مشتری است!

ـ مدیر محترم! یا خودت را بالا بِکش، یا خودت را بُکُش!

ـ دو عامل اساسی در بازار بین‌المللی تجارت را یادداشت کن:

* کیفیت کالا!
* خدمات پس از فروش!

ـ هرچه بیشتر به‌شما اعتماد کنند، بیشتر از شما خرید خواهند کرد!

ـ کسی به‌خاطر کثیف بودن کیسه،طلای درون آن را دور نمی‌ریزد!

ـ مدیر محترم! وقتی خنده‌رو نیستی، دست از تجارت بکش!

ـ دو مهم عامل موفقیت شما نیست:

* ارزان فروشی!
* گران فروشی!

ـ آقای مدیر! هیچ تبلیغی، هیچ تبلیغی، هیچ تبلیغی مؤثرتر و کاربردی‌تر از جلب رضایت مشتری نیست!

ـ خانم مدیر! به‌کارکنان خود بگویید: یک مشتری وبال گردن شما نیست، او غذای هر روز ما را تأمین می‌کند، حقوق و منافع ما همه از اوست و او تنها مرغی است که برای ما تخم طلا می‌گذارد!

ـ آقای مدیر! همان‌گونه که یک روزنه کوچک می‌تواند به‌مرور کشتی بزرگی را غرق کند به‌همان میزان یک مشتری ناراضی می‌تواند خسارت جبران‌ناپذیری بر سیستم تجاری مالی شما وارد کند!

ـ یک تجارت موفق یعنی:

* ۹۰٪ به‌شکایت مشتری می‌رسد!
* ۱۰٪ رضایت او را جلب می‌کند!

ـ بیاموزید که سکوت بخشی از گفت و گو با مشتری است!

ـ در بازار تجارت، همیشه پاداش ما مساوی است با خدمات ما!

ـ به‌خاطر بسپار: اگر بعد از ورشکستگی کامل، هنوز امیدوار هستی، مطمئن باش که هنوز نباخته‌ای!

ـ مدیر محترم!

اولین برخورد مشتری با سازمان شما از طریق تلفن است پس، از افرادی استفاده کنید که صبور، خوش اخلاق و خوش‌صحبت باشند!

ـ خانم و آقای مدیر! هنر مهم بازاریاب، فروش کالا نیست، بلکه جمع‌آوری کالای نامرغوب است!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: آنهایی که بر پشت پلنگ سوار می‌شوند، عاقبت سر از شکم او در می‌آورند!

ـ به‌یاد بسپارید: سختی‌ها فانی و سخت‌کوشان باقی‌اند!

ـ تجارت بدون تبلیغات، مانند چشمک زدن در تاریکی است!

ـ خانم / آقای مدیر! به‌یاد بسپار: موفقیت در کار، فرزندِ خوشرویی، خوشدلی، خوش‌قلبی و خوش اخلاقی است و این موفقیت هدیه‌ای است که خودت به‌خودت میدهی!

ـ خانم / آقای مدیر! به‌یاد بسپارید:
موفقیت بدون تلاش فقط در فرهنگ لغات یافت می‌شود!

ـ به‌خاطر بسپارید: ادب مانند عدد صفر در حساب است، ممکن

است به‌تنهایی چیزی نباشد اما می‌تواند برهرچیز دیگری ارزش بسیاری بیفزاید!

ـ برای پیشرفت در زندگی و کار، با خود سه پرسش را مطرح کن:

* در گذشته چه اتفاقی افتاد؟
* من از آن، چه درسی گرفتم؟
* من حالا چه کار متفاوتی می‌توانم انجام دهم؟

ـ لطفاً به‌آنچه در گذشته رخ داده، نگاهی بینداز و چیزی ارزشمند و مفید از آن بیاموز و آن را برای بهبود زمان حال به‌کار ببر!

ـ نرسیدن به‌هدف، مصیبت نیست!
نداشتن هدف، مصیبت است!

ـ همیشه به‌این فکر کنید که چگونه می‌توانید کارتان را سریع‌تر، مفیدتر و دقیق‌تر از گذشته انجام دهید!

ـ به یاد بسپار: اگر از گذشته درس نگیری، رها کردن گذشته سخت است و به‌محض آنکه تو درس بگیری گذشته تو را رها می‌کند و آن گاه می‌توانی زمان حال را بهبود بخشی!

ـ فراموش مکن: عدم برنامه‌ریزی، چه در کار و چه در زندگی، عمده‌ترین و رایج‌ترین دلیلی است که آرزوها و اهداف ما به‌تحقق نمی‌پیوندد!

ـ خانم / آقای مدیر! موفقیت، فرصت سبز لمس لحظه‌هاست!
لحظه‌هایی که می‌آیند و می‌گذرند!

ـ بهترین خود شدن، منصفانه‌ترین پاداش‌هاست!

ـ در بسیاری از مواقع، پاسخ‌ها در دل پرسش‌ها هستند!

ـ فراموش نکن: پدر و مادر شکست، تعلل و تنبلی است!

ـ یادداشت کنید: «تکرار» موتور یادگیری است!

ـ موفقیت با دوراندیشی حاصل گردد و دوراندیشی با تجربه!

ـ اگر می‌خواهید به‌خوشبختی و سعادت برسید، شفقت و خدمت به‌مردم را تمرین کنید!

ـ یادتون باشه: مشکل به‌وجود آمده را با همان فکری که ساخته‌اید، نمی‌توانید حل کنید!

ـ بدبختی همیشه از دری وارد می‌شود که برایش بازگذاشته‌اید!

ـ بامزه است: آن چنان حواسمان به‌ناداشته‌هاست که نمی‌توانیم از داشته‌هایمان لذت ببریم!

ـ فراموش نکن: ستاره بخت هیچ کس شوم نیست، این ما هستیم که آسمان را بد تعبیر می‌کنیم!

ـ یادداشت کنید: فردا، بزرگترین ابزار برای تحمل امروز است!

ـگوش کن و یاد بگیر، بیندیش و درک کن.
زیرا خودشناسی، سرآغاز بهسازی خویشتن است!

ـ فراموش نکن: خودشناسی، کلید موفقیت هرانسانی است!

ـ به‌این عبارت بیندیش:
کمانی که به‌سختی خم می‌شود، می‌شکند،
پس، انعطاف‌پذیری شرط موفقیت است!

ـ آن کس که ژرف‌تر، سرگرم کار است، از پریشانی به‌دور است!

ـ گاهی موفقیت عامل شکست بسیاری از انسان‌ها شده است!

ـ به‌خاطر بسپار: تجارت مثل یک اتوبان یک طرفه است. وقتی زیر گرفته می‌شوی که توقف کنی!

ـ فراموش نکن: از تمرین به‌کمال می‌رسیم!

ـ مشکلات ما از نا آگاهی نیست بلکه از سکون و تنبلی ماست!

ـ فراموش مکن: اگر بی‌وقفه در حال یادگیری هستی پس موفقی!

ـ فراموش نکن: کاری را که نمی‌توانی متوقفش کنی، شروع نکن!

ـ آقای مدیر! در آن بالاها، اتاق‌های متعددی وجود دارد لیکن

اتاقی برای نشستن نیست!

ـ خانم مدیر! همیشه منتظر بهترین ایده نباش، بهتر را تحقق ببخش، «بهترین» پیش خواهد آمد!

ـ به‌سخن ناپلئون گوش کنید:

آن‌قدر شکست خوردم تا راه شکست دادن را آموختم!

ـ بامزه است. ما اشتباهات خود را روی هم می‌چینیم و غولی به‌نام تقدیر می‌سازیم!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: به‌راستی حیف است که میل و خواهشی داشته باشیم که ذلیل و خوارمان کند!

ـ مدیر محترم! گاهی شانه خالی کردن یعنی رسیدن به‌پایان خط!

ـ به‌یاد بسپار: سه چیز خیلی سخت است:

* فولاد *الماس * خودشناسی!

ـ فراموش نکنید: کار، نه فقط هزینه زندگی را تأمین می‌کند بلکه زندگی‌کردن را هم به‌انسان می‌آموزد!

ـ خانم / آقای مدیر! لطفاً با دقت بخوانید:

اولین گام در راه آگاهی، درک جهل است!

ـ به‌این عبارت بیندیشید:

اگر آب پایین نیاید، هرگز نمی‌تواند بالا برود یا جاری شود!

ـ هرگاه در مقابل آب مقاومت نکنی و صرفاً تسلیم باشی می‌توانی روی آب شناور بمانی، در مقابل مشکلات نیز چنین باش!

ـ اندوه و غم روندی اجباری است برای خلق شادی!

و هرگز متضاد شادی نیست!

ـ به‌خاطر بسپار: زمانی تو می‌توانی دوست حقیقی داشته باشی که خودت هم دوستی حقیقی باشی!

ـ به‌یاد بسپار: تا ایمان و امید و سختکوشی نباشد هیچ کاری را

نمی‌توان به‌سرانجام رساند!

ـ خانم / آقای مدیر! هیچ نازبالشی نرم‌تر از وجدان آسوده نیست!

ـ اگر به‌او اعتماد نداری، از او پرهیز کن!

ـ به‌یاد بسپار: در کارهای دشوار نشاط بسیار وجود دارد!

ـ بهترین حادثه زندگی هنگامی است که آدمی خود را می‌شناسد!

ـ عجیب است! کامیابی در ذهن می‌نشیند و شکست در دل!

ـ به‌یاد بسپار: با تلاش، برنده می‌شویم، اما با تجربه است که می‌توانیم برندگان بهتری باشیم!

ـ به‌این عبارت بیندیشید: بهترین عکسی را که گرفته‌ای تا زمانی که در دوربین باشد، به‌درد نمی‌خورد!

ـ فراموش نکن: آن روزی به‌ایده و خلاقیت بزرگی دست می‌یابی که آن را اجرا کنی!

ـ خانم / آقای مدیر! لطفاً، فراتر از چارچوب بیندیش!

ـ وسیع‌ترین اقلیم جغرافیای هستی، زیرکلاه شماست!

ـ خانم / آقای مدیر! به‌این عبارت بیندیشید: قایق‌های کوچک را باید نزدیک ساحل نگه‌داشت!

ـ مردم مانند برهنگانی هستند که هرگز برای شستشو به‌رودخانه نمی‌روند چون می‌ترسند جایی نباشد که بتوانند لباس‌هایشان را خشک کنند. این حال و روز شماست؛

عریانید! ولی همیشه نگران لباس‌هایتان هستید!

ـ مدیر محترم! به‌این عبارت بیندیش: هر چقدر کسی زنده‌تر است، مشکلاتش بیشتر است. یک لوبیا برای رشد کردن مشکلات سختی را پشت سر می‌نهد اما یک مرداب...!

ـ در انتظار چیزی نباشید ولی برای همه چیز آمادگی داشته باشید!

ـ مدیران مانند سیاستمداران هستند. وقتی مردم کاملاً در رفاه باشند، سیاستمداران بی‌اهمیت می‌شوند. ولی اگر مردم در ترس باشند، سیاستمداران قدرتمند می‌شوند. چرچیل و هیتلر و استالین، همگی محصولات جنگ هستند. اگر جنگ جهانی دوم نبود، خبری هم از آنان نبود. لطفاً شما این‌گونه نباشید!

ـ انسان، تنها با پذیرش ترسش بی‌ترس می‌شود!

ـ دل، همیشه آماده‌ی مخاطره است. دل قمارباز است. ولی عقل، تاجر است، همیشه حسابگری می‌کند، شمارشگر است. اما دل، حسابگری نمی‌داند. به‌همین خاطر گفته‌اند: شاعر با دلش زندگی می‌کند و تاجر با عقلش! و یک مدیر موفق با هر دو مدیریت می‌کند!

ـ به‌این عبارت فکر کنید: طوفان، درخت‌های تنومند را از جا می‌کند و سرنگون می‌کند. اما هرگز نمی‌تواند این کار را با علف‌ها بکند. زیرا علف‌ها در هنگام طوفان خود را کمی خم می‌کنند!

ـ درستی یعنی: فقط با «هستی» هماهنگ باشید!

ـ فراموش مکن: به‌خدا «اعتماد» داشته باش نه «اعتقاد»!

ـ انسان فهیم هر لحظه با گذشته می‌میرد و دوباره در آینده متولد می‌شود. وجود او همیشه در حال دگرگونی است، تولدی دوباره!

ـ دنیا مانند ایستگاه اتوبوس است، آنجا خانه‌ات نیست و تو برای همیشه در ایستگاه منتظر نخواهی ماند!

ـ بامزه است: در کشورهای پیشرفته، مردم به‌فکر آرامش روح هستند و در کشورهای فقیر به‌دنبال آرامش شکم!

خانم مدیر / آقای مدیر! به‌خاطر بسپارید:

Noting comes for free

ـ مطمئن باش! همه افت و خیزهای پی‌درپی در زندگی، سرانجام به‌کمال می‌رسند!

ـ یک مدیر زمانی مدیر می‌شود که مسئولیت کامل عملش را به‌عهده بگیرد. او برای همه‌ی آنچه که هست مسئول است و این بزرگترین شهامت است!

ـ به‌خاطر بسپار: انسان‌های بزرگ هرگز نمی‌میرند زیرا که گورشان قلوب نسل‌های آینده است!

ـ برنامه‌ریزی، آوردن آینده به‌زمان حال است تا بتوانید همین الان کاری برای آن انجام دهید!

ـ فراموش نکن: با گریه به‌دنیا می‌آیی، ولی چنان زندگی کن که با خنده از دنیا بروی!

ـ بسیاری از افراد، در را می‌بندند تا پنجره را باز کنند!

ـ جای تأسفه: انسان می‌تواند همه چیز را تحمل کند غیر از ایام نیک‌بختی‌اش را!

ـ هیچ‌کس بدبخت‌تر از کسی‌که همیشه خوشبخت است، نیست!

ـ کسی‌که به‌عنوان دوست نمی‌تواند به‌شما نیکی کند، ممکن است به‌عنوان دشمن به‌شما شر برساند!

ـ به‌یاد بسپارید: تاریکی‌ها به‌اندازه روشنایی ضروری است!

ـ وقتی از خانه خارج می‌شوید، در آیینه نگاه کنید، ببینید در مقابل دنیا چگونه ظاهر می‌شوید!

ـ مدیر عزیز! بدترین بحث‌ها، موضوعاتی هستند که درباره‌ی آنها اطلاعی ندارید!

ـ مشکلات، رنج‌ها و مشقت‌ها همان باد مخالفی هستند که بادبادک را از زمین بلند می‌کند!

ـ به‌سختی‌ها و دشواری‌های میان راه فکر نکنید، به‌این فکر کنید که در پایان راه چه احساس خوبی خواهید داشت!

ـ در یک مباحثه، زبانتان راگاز بگیرید، بگذارید که طرف مقابلتان

حرف بزند و شما گوش کنید تا احساساتش تخلیه شود. این کار در نهایت به‌نفع شماست!

ـ ایده‌ها و نظرات ما، همچون شکوفه‌های یک درخت می‌باشند اگر در جهت آنها اراده و عمل کنیم، به‌میوه تبدیل می‌شوند و اگر سُستی و تنبلی ورزیم با وزش بادی در هوا پراکنده می‌شوند!

ـ اغلب ما ترجیح می‌دهیم که با تعریف و تحسین نابود شویم اما با پذیرش انتقاد نجات پیدا نکنیم!

ـ خانم / آقای مدیر! هرگز انتظار نداشته باشید کسی که کامل نیست، کار کاملی را انجام دهد و این را هم بدانید که هیچ انسانی کامل و بی‌کم و کاست نیست!

ـ کمال‌طلب باشید اما درباره‌ی خود، نه درباره‌ی دیگران!

ـ وقتی با دیوها می‌جنگید، مراقب باشید مبادا خودتان روزی به‌دیو تبدیل شوید!

ـ اگر قرار بود آدم بدی وجود نداشته باشد، چه کسی به‌ارزش آدم خوب پی می‌بُرد!؟

ـ وقتی هدیه‌ای به‌کسی بدهید فراموش نکنیدیادداشتی را که روی آن می‌گذارید گاهی پرارزش‌تر از خود هدیه می‌باشد!

ـ خشمی که تخلیه می‌شود، اغلب بخشودن را با خود به‌همراه می‌آورداما خشمی که پنهان می‌شود به‌انتقام تبدیل می‌شود!

ـ جامعه پُر از مُربی است اما برای موفق شدن به‌بازیکنانی خوب احتیاج داریم!

ـ هرگز تصور نکنید آنچه که برای شما مهم است برای کارکنان شما هم مهم است زیرا آنها به‌مراتب متفاوت‌تر از آن هستند که شما می‌پندارید!

ـ مدیر موفق کسی است که گاهی از کارکنان خود بخواهد که در

مورد عملکردش اظهارنظر کنند!

ـ ۹۰٪ از مدیران نمی‌توانند به‌پرسش‌های ساده‌ای مانند: کار من چیست؟ چه نکته‌ای در آن مهم است؟ کارم را تا چه اندازه خوب انجام می‌دهم؟ جواب دهند!

ـ مدیر عزیز! بهترین کمک به‌کارکنان خود، آن است که به‌آنان مسئولیت بدهید و اعتماد کنید!

ـ خانم / آقای مدیر! آموزش در حُکم همه چیز است: هلو زمانی یک هسته‌ی تلخ بوده است وگُل کلم در حقیقت همان کلم است که تحصیلات دانشگاهی دارد!

ـ با روزی هشت ساعت کار صمیمانه کردن ممکن است سرانجام رئیس بشوید و روزی دوازده ساعت کار کنید!

ـ هرگز ساعی و کوشا بودن کافی نیست، مورچه‌ها جملگی ساعی و کوشا هستند. مهم این است در چه زمینه‌ای ساعی و کوشا هستید؟ و چه هدفی را دنبال می‌کنید؟

ـ در هرمقامی که هستید، شرح وظایف مکتوب خود را از مافوق خود بگیرید و گاهی آن را مرور کنید!

ـ با نامه‌ی اداره به‌چهارگونه برخورد کنید:

* روی آن اقدام کنید.
* آن را برای دیگری بفرستید.
* بایگانی کنید.
* در سبد کاغذهای باطله بیندازید.

ـ پیش‌بینی کنید! پیش‌بینی کنید! قبل از آنکه مشتریان شما حرفی بزنند، نیاز و خواسته‌های آنان را پیش‌بینی کنید!

ـ به‌یاد بسپارید: همیشه آنچه را که بعد از همه‌ی دانستنی‌ها آموختید تأثیرگذار است!

ـ خانم مدیر / آقای مدیر! رمز موفقیت آن است که کارتان را به‌زمان مرخصی خود تبدیل کنید!

ـ برای موفقیت خود، برای موفقیت همکاران خود بکوشید و کارکنان جدید و کم‌تجربه را زیر پر و بال خود بگیرید و آنچه را که می‌دانید به‌آنها آموزش دهید!

ـ خانم / آقای مدیر! مدیری که می‌داند و با این حال فکر می‌کند که نمی‌داند، از دانایی فراوانی برخوردار است و مدیری که نمی‌داند و فکر می‌کند می‌داند، بیمار است!

ـ زمان، سکه‌ی زندگی شماست و این تنها سکه‌ای است که دارید و شما هستید که می‌توانید بگویید این سکه چگونه هزینه شود، مراقب باشید که دیگران آن را به‌جای شما خرج نکنند!

ـ به‌خاطر بسپارید: انگیزه شما را به‌شروع کار وادار می‌کند و عادت، حرکت شما را تداوم می‌بخشد!

ـ می‌توانید دست به‌کار شوید و معجزه بیافرینید و یا می‌توانید معلق بمانید و در انتظار معجزه باشید!

ـ اگر منتظر باشیم و بنشینیم تا همه چیز صددرصد فراهم شود، هرگز کاری را شروع نمی‌کنیم!

ـ قلابتان را همیشه آماده داشته باشید، شاید در استخری که ابداً انتظارش را ندارید ماهی وجود داشته باشد!

ـ انگیزه، آتشی در درون شماست. اگر کس دیگری بخواهد به‌شما انگیزه بدهد، آتشی روشن می‌کند که زود خاموش می‌شود!

ـ وقتی پست جدیدی را احراز می‌کنید، فهرست اشخاصی را که می‌توانند به‌شما کمک کنند تهیه کنید!

ـ آدم منفی به‌ابرهای تیره می‌نگرد.
آدم مثبت به‌خورشید پشت ابرها می‌اندیشد!

ـ در هیچ شغلی آینده‌ای وجود ندارد، آینده را کسی رقم می‌زند که دارنده‌ی آن شغل است!

ـ همیشه کتاب خوبی دَم دست خود داشته باشید!

ـ همیشه قلم و دفترچه یادداشتی با خود داشته باشید تا ایده‌هایی که به‌ذهنتان می‌رسد یادداشت کنید!

ـ همه‌ی ما در زندگی شهری خود با ترافیک روبه‌رو می‌شویم، گروهی مرتب غُر می‌زنند و گروهی به‌مطالعه می‌پردازند و چیزی می‌آموزند. لطفاً از گروه دوم باشید که از هرموقعیت منفی زندگی در جهت مثبت استفاده می‌کنند!

ـ به‌زمان خدمت نکنید، زمان را به‌خدمت خود بگیرید!

ـ این فرصت مناسب نیست که در می‌زند، شما در می‌زنید و فرصت مناسب جواب می‌دهد!

ـ یک مدیر موفق این گونه است:

صادق ـ اندیشمند ـ وفادار ـ منظم ـ هدفمند ـ پرانرژی ـ باستقامت ـ بی‌ترس ـ قابل اعتماد ـ منصف ـ خلاق!

ـ نقاط ضعف خود را بشناسید اما به‌نقاط قوت خود ببالید!

ـ بامزه است: وقتی از مردم درباره نقاط قوتشان می‌پرسید، مات و مبهوت به‌شما می‌نگرند!

ـ برای جذب افراد جذاب باید جذاب باشید.

ـ برای جذب افراد قدرتمند باید قدرتمند باشید.

ـ برای جذب افراد متعهد باید متعهد باشید.

ـ برای جذب افراد موفق باید موفق باشید.

و برای احراز موفقیت باید سخت تلاش کنید!

ـ برای احراز شکست این گونه باشید:

تنبل ـ بی‌هدف ـ شکست‌پذیر ـ ترسو ـ غیرقابل اعتماد ـ

بی‌انصاف ـ دروغگو ـ بی‌فرهنگ ـ بی‌وفا ـ خوابناک ـ بی‌نظم!

ـ جالب است: وقتی کسی هدفی غیر از آنکه همه دارند، دنبال می‌کند، یا می‌گویند خداست و یا شیطان!

ـ آن کس والاتر را می‌بیند که بلندتر پرواز می‌کند!

ـ برای احراز موفقیت این ویژگی‌ها را باید داشته باشید:

* ذهنیت مثبت
* توجه و دقت
* عبرت از شکست
* خلاقیت
* تقسیم‌بندی پول و زمان
* هدف مشخص
* تلاشی مستمر
* ایمان در عمل
* شخصیت خوشایند
* نظم و ترتیب
* نیایش
* حفظ سلامت روح و جسم

ـ هرچه در زندگی ارزش آن را داشته باشد که برای به‌دست آوردنش زحمت بکشید، ارزش آن را دارد که به‌خاطرش دعا کنید!

ـ فراموش نکنید:

ذهنیت مثبت، سلامتی را جذب می‌کند!

و ذهنیت منفی، بیماری را!

ـ با کسانی که درصدد تحقیر شما برمی‌آیند، مثبت برخورد کنید!

ـ مدیر عزیز: هرگز در مقام دفاع از عملکرد خود برنیایید. مطمئن باشید زمان این کار را به‌خوبی انجام می‌دهد!

ـ ذهن مانند یک مزرعه می‌باشد که اگر به‌آن نرسیم بعد از مدتی علف‌های هرز همه جای آن را پُر می‌کند. پس لطفاً گاهی ذهن خود را با آموخته‌های مثبت شخم بزنید!

ـ زندگی خمیر سُفال است و شما سفالگر!

ـ هرگز از کسی انتقام نگیرید، با انتقام گرفتن از دیگران حقیر می‌شوید!

ـ موفقیت‌های یک سال گذشته‌ی خود را بنویسید در تقویت اعتماد به‌نفس شما کمک می‌کند!

ـ به‌این عبارت بیندیشید:

وقتی هوا تاریک می‌شود می‌توانید ستاره‌ها را ببینید!

ـ کمال‌طلبی و بی‌کم و کاست بودن بدترین بیماری انسان‌های عصر حاضر است!

ـ مدیر عزیز: انسان در پایان هرروز می‌میرد تا فردا صبح بزرگتر و آگاه‌تر متولد شود!

ـ گاهی بابت موفقیت‌هایتان به‌خودتان تبریک بگویید!

ـ برای به‌خاطر سپردن نام کارکنان تمرین آتی را انجام دهید:

* نام شخص را یک بار با دقت تلفظ کنید.
* چهره‌ی او را به‌یاد آورید.
* یک بار نام او را با دقت بنویسید.
* میان نام و حالت چهره‌ی او یک رابطه‌ی معنادار ایجاد کنید!

ـ آدم‌ها مثل کتاب‌ها هستند، فقط تعداد اندکی از آنها نقش مهمی در دنیا بازی می‌کنند!

لطفاً شما سعی کنید در شمار همان تعداد اندک باشید!

ـ همه‌ی ما قلم‌هایی هستیم در دست خداوند،

اما اینکه چی بنویسیم، به‌اراده خودمان است!

ـ هرکس ژرف‌تر بیندیشد، می‌داند که پیوسته حق با او نیست!

ـ به‌یاد بسپار: شغل، ستون فقرات زندگی است!

ـ بامزه است: با شیطانی و مدعی هستی که از آتش می‌هراسی!

ـ نیک‌بختی ناب، از اعتدال سرچشمه می‌گیرد!

ـ اگر نمی‌دانید که چرا می‌خواهید موفق شوید، مطمئن باشید که هرگز موفق نخواهید شد!

عبارات تأکیدی را با سخنی از «دکتر علی شریعتی» مردی که امروز خود را فدای فردای ما کرد به‌پایان می‌بریم:

خدایا! به‌من توفیق؛

تلاش در شکست

صبر در نومیدی

رفتن بی‌همراه

جهاد بی‌سلاح

کار بی‌پاداش

فداکاری در سکوت

دین بی‌دنیا

عظمت بی‌نام

خدمت بی‌نان

ایمان بی‌ریا

خوبی بی‌نمود

گستاخی بی‌خامی

مناعت بی‌غرور

عشق بی‌هوس

تنهایی در انبوه

فداکاری در سکوت

و دوست داشتن بدون آنکه دوست بداند

روزی کن!

«آمین!»

فصل ششم

«پرسش‌های بی‌پاسخ»

این فصل که توسط گروهی از اندیشمندان علوم روان‌شناختی جهت شناخت بهتر و شفاف‌تر کسی که هر روز در آینه به‌شما می‌نگرد تهیه گردیده است.

خواهشمند است در نهایت صداقت به‌این پرسش‌ها پاسخ دهید.

بی‌شک!

از جواب بعضی از پرسش‌ها حیرت می‌کنید!

«امتحان کنید!»

ـــ وقتی که بدترین احساس را در مورد شغل خود داشته‌اید چه زمانی بوده؟ چرا؟

ـ فکر می‌کنید کدام ویژگی شما برای کارکنانتان حُکم الگو را دارد؟

ـ آیا در مجموع، خود را مدیری پیشگام و موفق می‌دانید؟ چرا؟

ـ چگونه به‌ارزش کارکنان خود پی می‌برید؟

ـ وقت خود را بیشتر صرف حفظ و مراقبت از کارکنان می‌کنید یا ابزار و ماشین آلات و وسائل اداری؟ چرا؟

ـ آیا در چند سال گذشته کارکنان خوب و شایسته تصمیم به‌ترک شما گرفته‌اند؟ چرا؟

ـ آیا خود را باهوش‌تر از کارکنان خود می‌دانید؟ چرا؟

ـ به‌نظر شما چه تفاوتی بین یک مدیر موفق و یک مدیر ناموفق وجود دارد؟

ـ آیا خود را مدیر پرهیزگاری می‌دانید؟ چرا؟

ـ آیا تا به‌حال در محیط کاری خود چشم‌چرانی کرده‌اید؟ چرا؟

ـ فکر می‌کنید مهم‌ترین نقطه ضعف کاری شما چیست؟

ـ آیا در محیط کارتان کاری انجام داده‌اید که وقتی به‌آن می‌اندیشید باعث شرمندگی شما گردد؟ چرا؟

ـ در محیط کارتان از چه کسی به‌شدت متنفر هستید؟ چرا؟

ـ آیا استفاده از اموال محل کارتان را حق طبیعی خود می‌دانید؟
ـ آیا از اینکه بخشی از اموال اداره را به‌جای مصرف عمومی به‌طور اختصاصی استفاده کرده‌اید خوشحالید؟ چرا؟
ـ به‌نظر شما یک مدیر ابله چه ویژگی‌هایی دارد؟
ـ جالب‌ترین بخش کار برای شما کدام بوده است؟ چرا؟
ـ آیا با کارکنانی که با شما تضاد فکری دارند برخورد می‌کنید؟
ـ روش کنونی مدیریت سازمان خود را چگونه توصیف می‌کنید؟
ـ آیا اعتقادی به‌ارتباط خصوصی با بعضی از کارکنان خود دارید؟
ـ آیا کارکنان شما از گفتن سخنی که باب میل شما نباشد هراس دارند؟ چرا؟
ـ آیا شما از بعضی از کارکنان خود واهمه دارید؟ چرا؟
ـ می‌توانید روش مدیریت خود را در یک سطر تعریف کنید؟
ـ آیا معتقدید کارکنانتان باید از شما بترسند؟ چرا؟
ـ آیا با موافقان و مخالفان خود یکسان رفتار می‌کنید؟ چرا؟
ـ اگر کسی در سازمان با شما مخالفت کند، از امنیت برخوردار است؟
ـ روش مدیریتی شما زمانی که حال خوبی دارید، چگونه است؟
ـ روش مدیریتی شما زمانی که حال خوبی ندارید، چگونه است؟
ـ چگونه از تنبلی پرهیز می‌کنید؟
ـ به‌نظر شما دلیل حقیقی تنبلی مدیران چیست؟
ـ چگونه خود را از فشارهای روحی کاری رهایی می‌بخشید؟
ـ چگونه کارکنان خود را متوجه می‌سازید که از حس مسؤلیت‌پذیری بالایی برخوردار باشند؟
ـ چگونه مسؤلیت‌پذیری خود را به‌نمایش می‌گذارید؟
ـ چگونه از دیگران می‌آموزید؟
ـ دو تا از بهترین ایده‌هایی را که طی هفته‌ی گذشته از دیگران آموخته‌اید، نام ببرید؟

ـ در مورد کسانی که یادگیری از دیگران را متوقف کرده‌اند، چه فکر می‌کنید؟
ـ اساساً اعتقادی به‌تفویض مسئوولیت در سازمان خود دارید؟
ـ به‌نظر شما چرا بعضی از مدیران می‌کوشند پنهان عمل کنند؟
ـ به‌نظر شما اساساً نیازی به‌پنهان کاری هست یا نه؟
ـ چگونه پایبندی خود رانزد همکارانتان به‌نمایش می‌گذارید؟
ـ فکر می‌کنید اساساً نیازی به‌ارایه الگو برای کارمندان هست؟
ـ فکر می‌کنید اتخاذ تصمیمات دشوار برایتان خیلی سخت است؟
ـ چه احساسی نسبت به‌کارکنان خود دارید؟
ـ آیا فکر می‌کنید تأخیر در جلسات اداری یک امر عادی است؟
ـ آیا معمولاً در جلسات اداری دیر حاضر می‌شوید؟
ـ فکر می‌کنید بهترین روش برای تعلیم کارکنان برای انجام دادن درست کارها چیست؟
ـ فکر می‌کنید چه تفاوتی بین کارکنان سهل‌انگار و کارکنان خوب قائل هستید؟

ـ چگونه سخن خود را طلایی یا پایدار می‌کنید؟

ـ ارزشیابی کارکنان چگونه ممکن است سودمند واقع شود؟
ـ چقدر زمان صرف نوشتن یک گزارش ارزشیابی می‌کنید؟
ـ چگونه با کارکنان خود ارتباط برقرار می‌کنید؟
ـ چگونه می‌توانید به‌خوبی، کارکنان خود را بشناسید؟
ـ وقتی یکی از کارکنان خبر بدی به‌شما می‌دهد با او چه برخوردی می‌کنید؟
ـ آیا تاکنون به‌مناسبتی با کارکنان احساس همدردی کرده‌اید؟
ـ آخرین باری که در اداره به‌شدت گریستید کی بود؟ چرا؟
ـ آخرین تصمیم دشواری که گرفتید چه بوده است؟ چرا؟
ـ آیا فکر می‌کنید کارکنان زیرمجموعه‌تان شما را انسانی دلسوز

می‌دانند؟ چرا؟

ـ آیا فکر می‌کنید کارکنان زیرمجموعه‌تان شما را مدیری آگاه و فرزانه می‌دانند؟ چرا؟

ـ آیا فکر می‌کنید کارکنان زیرمجموعه‌تان شما را مدیری قابل اعتماد می‌دانند؟ چرا؟

ـ فکر می‌کنید همه همکارانتان در مرگ شما خیلی متأثر شوند؟

ـ فکر می‌کنید چند نفر از همکارانتان با شنیدن خبر مرگ شما خوشحال شوند؟ چرا؟

ـ دوست دارید در جلسه‌ی ترحیم شما چه کسی صحبت کند و چه بگوید؟

ـ از شنیدن کدام سخن در جلسه ترحیم خویش ناراحت می‌شوید؟

ـ اگر همین امروز بمیرید فکر می‌کنید کارکنانتان به‌محض شنیدن خبر مرگ شما چه می‌گویند؟ چرا؟

ـ از شنیدن کدام سخن در جلسه ترحیم خویش خوشحال می‌شوید؟

ـ آیا خود را مدیری شایسته می‌دانید؟ چرا؟

ـ آخرین باری که از فریاد زدن بر سر یکی از کارکنان خود پشیمان شدید کی بود؟ چرا؟

ـ اولین اشتباه شما در کار مدیریت چه بود؟

ـ آخرین باری که تصمیمی غیرمنصفانه گرفتید کی بود؟ چرا؟

ـ آیا خود را مدیری منصف می‌دانید؟ چرا؟

ـ آیا فکر می‌کنید کارکنانتان در کنار شما احساس آرامش و رضایت خاطر می‌کنند؟ چرا؟

ـ آیا فکر می‌کنید تمام تجربیات شما مفید بوده است؟

ـ آخرین باری که احساس خودخواهی به‌شما دست داد چه زمانی بود؟ چرا؟

ـ بهترین زمان برای استراحت شما چه وقتی است؟ چرا؟

ـ آخرین باری که در اداره قهقهه زدید کی بود؟ چرا؟
ـ آیا معمولاً وقتی از وسائل اداره استفاده می‌کنید احساس لذت می‌کنید؟ چرا؟
ـ اگر یکی از کارکنان شما معتاد شود با او چه رفتاری می‌کنید؟
ـ چگونه به‌کارکنان خود نشان می‌دهید که آنان را دوست دارید؟
ـ آیا از کارکردن خود راضی هستید و احساس غرور می‌کنید؟
ـ چه روشی برای ایجاد ارتباط بین مشتریان و سازمان در نظر دارید؟
ـ چگونه اطلاعات خود را در مورد کارتان به‌روز می‌کنید؟
ـ اگر همین حالا بمیرید و همکارانتان بر سرگور شما حاضر شوند، احساس شرمندگی می‌کنید؟ چرا؟
ـ آیا آمارهای شما هم، کاذب و تخیلی است یا حقیقی؟
ـ چه احساسی خواهید داشت اگر بدانید اعتماد کارکنان از شما سلب شده است؟
ـ آیا معتقد به‌ریسک کردن در کارها هستید؟ چرا؟
ـ شما در چه مورد کاری ریسک می‌کنید؟
ـ آیا در محیط کار، خود را مدیری متعهد می‌دانید؟ چرا؟
ـ آیا فکر می‌کنید که از دیگران بیشتر می‌دانید؟
ـ آیا شما در بین کارکنان خود خبرچین (آنتن) دارید؟ چرا؟
ـ آیا خود را مدیری خلاق می‌دانید؟ چرا؟
ـ آیا تاکنون ایده‌های خود را به‌مرحله‌ی آزمایش گذاشته‌اید؟
ـ آیا می‌توانید در آرامش به‌شنیدن نقاط ضعف خود گوش کنید؟
و اما آخرین پرسش:
آیا جوابگویی به‌این پرسش‌ها تأثیری برافکار شما گذاشت؟ چرا؟
امیدواریم این بخش، مؤثر و مقبول واقع شده باشد!

فصل هفتم

«آزمون‌های خودشناسی»

اکنون زمان آزمون و آزمایش است تا خود را محک بزنید و ببینید چقدر در انجام پیشنهادات و راهکارهای کتاب موفق بوده‌اید.

پیشنهاد داریم به‌پرسش‌های مطرح شده که توسط گروهی از اساتید روان‌شناس تدوین گردیده در نهایت صداقت پاسخ دهید.

اما فراموش نکنید: این بخش با تحمل رنج و زحمت فراوان هرگز برای پُر کردن کتاب و یا سرگرمی شما تدوین نشده. هرگز!

بلکه هدف آن است که خود را بیازمایید و کاستی‌های خود را رفع کنید و نکات ضعف خود را به‌نکات قوت بَدل نمایید.

«با آرزوی موفقیت برای شما»

«فهرست آزمون‌های خودشناسی»

ـ آیا مدیر خوش‌اخلاقی هستید؟

ـ آیا مدیر متعهدی هستید؟

ـ آیا یک مدیر خلاق و نوآور هستید یا یک مدیر معمولی؟

ـ آیا مدیری مستبد و دیکتاتور هستید یا منطقی و معتدل؟

ـ آیا مدیری پرتلاش و پیگیر هستید یا مدیری سهل‌انگار؟

ـ آیا مدیری محبوب و دوست‌داشتنی هستید؟

«آیا مدیر خوش‌اخلاقی هستید؟»

کافر خوشرو، به از مسلمان ترشرو!

«پیامبر اکرم (ص)»

۱ـ آیا معمولاً به‌هنگام ورود به‌محل کار خود لبخند برلب دارید؟

الف: بله ب: خیر ج: گاهی

۲ـ با خبر می‌شوید که یک پرونده یا یک چک به‌دلیل بی‌توجهی یکی از کارمندانتان گم شده، چه می‌کنید؟

الف: فوراً کارمند خاطی را می‌خواهید و زمان محدودی را جهت پیدا کردن آن تعیین می‌کنید.

ب: او را به‌دلیل سهل‌انگاری توبیخ می‌کنید.

ج: کمی تأمل می‌کنید تا چک پیدا شود سپس سعی می‌کنید علت این حواس پرتی را بفهمید.

۳ـ آیا به‌هنگام پاسخگویی به‌سلام کارکنانتان به‌صورت آنها نگاه می‌کنید؟

الف: بله ب: خیر ج: گاهی

۴ـ به‌خاطر کاری فوری یکی از کارمندان را می‌خواهید ولی متوجه می‌شوید که او به‌دلیل خبر مرگ یکی از عزیزانش به‌طور ناگهانی محل کارش را ترک کرده، چه می‌کنید؟

الف: بیدرنگ دستور توبیخ او را صادر می‌کنید.

ب: صبر می‌کنید تا کارمند مربوطه بیاید و به‌او می‌فهمانید که کارش اشتباه بود.

ج: بلافاصله با او تماس می‌گیرید تا تسلیت بگویید و کاری برایش انجام دهید.

۵ـ اگر شب بدی در خانه گذرانده‌اید با همان احساس و چهره‌ای اخمالو به‌محل کار خود می‌روید؟

الف: بله ب: خیر ج: گاهی

۶ـ در هنگام ورود به‌اداره (مثلاً در آسانسور) یکی از کارکنانتان از مشکل خود با شما می‌گوید، شما چه می‌کنید؟

الف: با آرامش گوش می‌دهید بدون آنکه قولی به‌او بدهید.

ب: با خونسردی به‌او می‌گویید که اینجا مکان مناسبی برای حل مشکل نیست.

ج: چنان چشم غره‌ای به‌او می‌روید که او بی‌درنگ می‌فهمد در انتخاب زمان و مکان اشتباه کرده است.

۷ـ فکر می‌کنید کارکنان شما در خلوت خود، وقتی به‌شما می‌اندیشند شما را با اخم به‌یاد می‌آورند یا لبخند؟

الف: لبخند ب: اخم ج: هردو

۸ـ وقتی لیست حضور و غیاب را می‌بینید متوجه می‌شوید که یکی از کارمندانتان همیشه تأخیر دارد، چه می‌کنید؟

الف: او را احضار می‌کنید و حسابی تهدیدش می‌کنید.

ب: به‌حسابداری دستور می‌دهید برابر مقررات عمل کند.

ج: در یک زمان مناسب او را می‌خواهید و علت را جویا می‌شوید.

۹ـ یکی از کارمندان شما همیشه ظاهری ژولیده و بهم ریخته دارد شما چه می‌کنید؟

الف: یک بار برای همیشه در حضور تمام کارکنان با آرامش به‌او تذکر می‌دهید تا بقیه هم درس بگیرند.

ب: سعی می‌کنید از طریق معاون خود به‌او تذکر بدهید.

ج: در جلسه ماهانه از کارمندانی که ظاهری آراسته دارند تمجید می‌کنید و در قالب حکایت و مثالی سعی می‌کنید مطلب را به‌کارمند مربوطه به‌طور غیرمستقیم تفهیم کنید.

۱۰ـ آیا شما خوشرویی را صرفاً نشانه خوش‌اخلاقی می‌دانید؟

الف: اعتقادی به‌خوشرویی ندارم.

ب: بله. ولی عامل تعیین کننده نیست زیرا مجموعه‌ای از ویژگی‌ها است که با هم خوش‌اخلاقی را رقم می‌زنند.

ج: خوشرویی همان خوش‌اخلاقی است.

نکته مهم!

هدف ما از این پرسش و پاسخ‌ها آن نیست که شما را تحقیر کنیم و یا اصطلاحاً «گیر بیندازیم»، هرگز!

بلکه می‌خواهیم از این پرسش و پاسخ‌ها باز هم شما مطلب جدیدی بیاموزید.

خب، حالا می‌رویم سراغ جدول امتیازات...

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	۱۰	۰	۵	۶	۱۰	۵	۰
۲	۵	۰	۱۰	۷	۱۰	۰	۵
۳	۱۰	۰	۵	۸	۰	۵	۱۰
۴	۰	۵	۱۰	۹	۰	۵	۱۰
۵	۰	۱۰	۵	۱۰	۰	۱۰	۵

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۰۰ باشد: باید به‌شما تبریک گفت. به‌راستی چه نیکوست که به‌فرموده‌ی پیامبر اکرم(ص) «اخلاق نیکو ثروت عظیمی است» و شما از این ثروت برخوردار می‌باشید. دیدن انسان خوش‌اخلاق مانند نگریستن به‌یک باغ پرگل است که هیچ‌گاه چشم و دل انسان از او سیر نمی‌شود. وجود شما، ابتدا برای خودتان سپس برای تمام کسانی‌که به‌نوعی به‌شما وابسته هستند نعمت عزیزی است. همیشه سربلند و سرفراز باشید! آمین!

اگر جمع امتیازات شما از ۵۰ تا ۸۰ باشد: پیشنهاد داریم که بخش مدیریت احساس را در کتاب «لطفاً گوسفند نباشید» بخوانید چه خوب است که شما نیز بدانید و آگاه باشید که خوش‌اخلاقی متاعی است که هرانسانی خریدار آن می‌باشد. پس لطفاً سعی کنید که بر توسن افکار و غرایز خویش سوار باشید. زیرا شما فاصله زیادی با یک مدیر خوش اخلاق ندارید. لطفاً یک بار دیگر پرسش‌ها را مطالعه کنید و خوب بیندیشید، باور کنید که خوش‌اخلاق شدن کار دشواری نیست اگر بخواهید. فراموش نکنید: خوش‌اخلاقی کمند نامریی‌ای است برای همه‌ی کارکنان شما. پس از این کمند استفاده لازم را ببرید.

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۵۰ می‌باشد: باور کنید که کژاخلاقی و بدخلقی بهترین عامل بازدارنده‌ی کارکنان شما ازکار مطلوب بوده و سریع‌ترین راه‌گریز کارکنان از شخص شما می‌باشد. متأسفانه باید بگوییم که اگر به‌همین روش اخلاقی خود ادامه دهید به‌زودی با دو مشکل اساسی مواجه می‌شوید:

ـ یکی آنکه تا مدتی دیگر باید به‌یک دکتر برای درمان آرتُروز و

یک دکتر برای درمان زخم معده مراجعه کنید.

ـ دوم آنکه وقتی به‌خاطر تندخویی‌هایتان کسی شما را دوست نداشته باشد عملاً با یک سازمان ورشکسته روبرو می‌شوید.

پس اول به‌خاطر سلامت جسم و روح خویش و بعد به‌خاطر راهبرد بهینه در تمامی امور سازمان نسبت به‌تغییر اخلاق خویش اقدام نمایید و به‌یاد بسپارید: کافر خوشرو، به‌از مؤمن ترشرو!

«متشکریم»

«آیا مدیر متعهدی هستید؟»

اولین تعهد ما به‌کسی است که هر روز در آینه به‌ما می‌نگرد!

«محمود نامنی»

۱ـ به‌نظر شما تعهد در ظاهر انسان آشکار است؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۲ـ به‌نظر شما تعهد یعنی چه؟

الف: انجام اعمالی خاص در زمانی خاص و در مکانی خاص.

ب: دارا بودن ظاهری مشخص و تعریف شده.

ج: تعهد به‌خویشتن خویش.

۳ـ اگر کارمندی کار ارباب رجوع را معوق بگذارد و به‌جای آن به‌عبادت بپردازد چه می‌کنید؟

الف: کار درستی انجام داده.

ب: او را می‌خواهید و به‌او تذکر می‌دهید که انجام امور مربوط به‌ارباب رجوع یا مشتری در اولویت است.

ج: در مورد انتخاب زمان به‌او تذکر می‌دهید.

۴ـ اگر مطلع شوید که یکی از کارکنان شما معتاد شده چه می‌کنید؟

الف: فوراً به‌مقامات ذیربط اطلاع می‌دهید.

ب: علت را از معاون خود می‌پرسید.

ج: او را در خلوت خود می‌خوانید و با اعلام حمایت از او، به‌او می‌گویید که نسبت به‌ترک اعتیاد خود می‌تواند روی شما حساب کند.

۵ـ به‌منظور نمایاندن تعهد خود آیا سعی می‌کنید به‌هنگام صحبت کردن با کارکنان خود به‌طور مکرر از ادبیات مذهبی استفاده کنید؟

الف: بلی   ب: خیر   ج: گاهی

۶ـ آیا معتقدید مزاح کردن با متعهد بودن مغایر است؟

الف: بلی   ب: خیر   ج: گاهی

۷ـ اگر با خبر شوید که یکی از کارمندانتان برای نخستین بار دست به‌اختلاس و ارتشاء زده چه می‌کنید؟

الف: فوراً مقامات مسئول را در جریان قرار می‌دهید.

ب: از طریق معاون خود سعی می‌کنید از علت و چگونگی ماجرا مطلع شوید.

ج: با کارمند خاطی در خلوت به‌صحبت می‌نشینید و ضمن آگاه کردن او از این عمل قبیح مسئله را حل می‌کنید.

۸ـ آیا معمولاً در مناسبت‌های مهم کارکنان خود (مانند: مرگ عزیزانشان) شرکت می‌کنید؟

الف: بلی   ب: خیر   ج: گاهی

۹ـ آیا تاکنون از لوازم و ابزار اداری مانند ماشین و غیره، استفاده شخصی کرده‌اید؟

الف: بلی   ب: خیر   ج: گاهی

۱۰ـ آیا تصور می‌کنید که یک فرد متعهد چه ویژگی شاخصی باید داشته باشد؟

الف: خوش‌اخلاق باشد ب: مؤثر باشد ج: هردو

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	۰	۱۰	۵	۶	۰	۱۰	۰
۲	۰	۰	۱۰	۷	۰	۵	۱۰
۳	۰	۱۰	۵	۸	۱۰	۰	۵
۴	۰	۵	۱۰	۹	۰	۱۰	۰
۵	۰	۱۰	۰	۱۰	۰	۵	۱۰

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۰۰ باشد: باید به‌شما تبریک گفت. زیرا شما تعهد را به‌معنا و مفهوم حقیقی آن درک کرده‌اید. شما خوب می‌دانید که تعهد اصیل و حقیقی یکی از ارکان مهم و یکی از ابزارهای اساسی یک مدیر موفق و آگاه می‌باشد و بی‌تردید مدیر موفق یعنی مدیر متعهد!

اگر جمع امتیازات شما از ۵۰ تا ۸۰ باشد: پیشنهاد داریم که بخش تعهد را در کتاب مجدداً مطالعه نمایید. شما با یک مدیر متعهّد ـ به‌معنای حقیقی کلمه ـ فاصله زیادی ندارید، فقط بایستی کمی اندیشه کنید. پرسش‌های تست را مجدداً مطالعه کنید و کاستی‌های خود را مرتفع نمایید. مطمئن باشید که تعهد حقیقی عامل موفقیت شماست اگر خوب آن‌را درک کرده باشید.

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۵۰ باشد: چرا شما تصور می‌کنید که متعهد بودن شامل انجام یک سری از اعمال ظاهری است؟ متأسفانه شما هنوز به‌مفهوم حقیقی تعهّد پی نبرده‌اید و فقط به‌ظاهر آن اندیشه

می‌کنید. باور کنید متعهد بودن از خویشتن خویش آغاز می‌گردد که بی‌شک به‌خدا می‌رسد و خداوند می‌گوید:

ما برون را ننگریم و قال را　　ما درون را بنگریم و حال را

پس لطفاً تفکرات گذشته را بدور بریزید و آگاهانه بیندیشید و فراموش نکنید: تعهد از کسی آغاز می‌گردد که هر روز در آینه به‌تو می‌نگرد و تو باید پاسخی برای او داشته باشی!

«آیا مدیری خلاق و نوآور هستید یا یک مدیر معمولی؟»

خلقت، توأم با خلاقیت است و این خلاقیت نشانه‌ی زنده بودن حقیقی ما! «دیس راسل»

۱ـ آیا شما خلاقیت را یکی از ارکان اصلی مدیریت موفق می‌دانید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۲ـ آیا خودرا مدیری خلاق می‌دانید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۳ـ از زمانی که پست مدیریت را احراز کرده‌اید چند طرح جدید ارائه کرده‌اید؟

الف: یک تا دو طرح　　ب: هیچ

ج: ارائه نکرده‌ام ولی درباره‌اش فکر کرده‌ام

۴ـ آیا تاکنون کارکنان خود را تشویق به‌خلاقیت و ارائه پیشنهاد جدید کرده‌اید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۵ـ آیا تاکنون در مورد چیدمان وسایل دفترتان تغییراتی انجام داده‌اید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: خیلی جزئی

۶ـ آیا معمولاً خود را در پُست‌های بالاتر تصور می‌کنید و ترجیح می‌دهید پست فعلی‌تان را واگذار نمایید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۷ـ آیا نوآوری را در مورد نوع لباس پوشیدن خود رعایت می‌کنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۸ـ آیا کارکنانی را که مبتکر و نوآور هستند دوست دارید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۹ـ آیا آفرینش و روزهای زندگی را نشانه‌ی خلاقیت خالق می‌دانید یا یک روند عادی؟

الف: بی‌شک هر لحظه از آفرینش و زندگی حاصل خلاقیت و نوآوری خالق است.

ب: یک روند عادی است.

ج: در بعضی موارد.

۱۰ـ آخرین باری که کشوی میز خود را مرتب کردید کی بود؟

الف: حدود یک ماه پیش

ب: به‌خاطر ندارم

ج: حدود یک سال پیش

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	۱۰	-	۰	۶	۱۰	-	۵
۲	۱۰	-	۵	۷	۱۰	-	۵
۳	۱۰	-	۵	۸	۱۰	-	-
۴	۱۰	-	۵	۹	۱۰	-	-
۵	۱۰	-	۵	۱۰	۱۰	-	۵

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۰۰ باشد: بی‌شک شما مدیر موفقی هستید و الگوی بسیار مناسبی برای کارکنان زیر مجموعه‌ی خود و مجموعه‌ی سازمانی شما پویا، مبتکر، خلاق و نوآور می‌باشد که بی‌تردید سازمان شما نیز می‌تواند نماد یک سازمان موفق برای دیگر سازمان‌ها باشد چه خوب است که این شاخص باارزش خویش را به‌دیگر همکاران و سازمان‌ها نیز آموزش و تسری دهید.

اگر جمع امتیازات شما از ۵۰ تا ۸۰ باشد: مدیر عزیز! این مهم را بدانید که تمام موفقیت‌هایی را که تاکنون احراز کرده‌اید حاصل نوآوری و خلاقیت شما بوده و تمام مزایا و موهبت‌هایی را که هنوز به‌آن نائل نشده‌اید حاصل روزمرگی و جمود فکری شما می‌باشد پس، هرگز نگذارید که یکنواختی و رخوت فکری شما را احاطه کند. پیشنهاد داریم یک بار دیگر پرسش‌های این تست را مطالعه و کاستی‌های شخصیتی خود را برطرف نمایید سعی کنید هر ماه و هر هفته و هر روز یک ایده‌ی نو و یک پیشنهاد جدید ارائه نمایید. بدین ترتیب خلاقیت در وجود شما نهادینه می‌شود و حاصل آن جز نماد یک مدیر موفق نخواهد بود!

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۵۰ باشد: ابتدا به‌خود خوب نگاه کنید، ملاحظه می‌کنید که چیزی جز خلاقیت خالق را مشاهده نخواهید کرد، پس شما حاصل یک خلاقیت هستید اما پرسش اینجاست که شما برای این دنیا چه کرده‌اید؟ برای کاری که اکنون انجام می‌دهید چقدر وقت گذاشته‌اید تا تفکری بدیع و نوین را جایگزین روزمرگی و رخوت نمایید؟

با نگاهی به‌تاریخ انسان‌های اولیه در می‌یابید که آنها نیز هر روز یک ایده‌ی نو خلق می‌کردند و تمدن امروز بشر حاصل لحظه‌ی

تفکر نوین و نوآوری‌های آنها بوده است.

پیشنهاد داریم: یک بار دیگر کتاب را مطالعه و به‌راهکارهای آن عمل کرده و از همین حالا و از همین دفتر کار خود آغاز کنید. ابتدا کشوی شلوغ و به‌هم ریخته خود را مرتب و همین‌طور دکور اتاق خود را تغییر داده و از فردا صبح ساعاتی را به‌تفکر بنشینید و بیندیشید که چگونه می‌توانید فرآیند کارها را تسریع و بهبود ببخشید و از همه مهم‌تر آنکه اجازه دهید تا کارکنانتان نیز در این راه با شما همراه و همگام شوند. فراموش نکنید که مدیران و سازمان‌هایی که دچار یکنواختی و روزمرگی می‌باشند به‌طور قطع محکوم به‌فنا می‌باشند. شما شروع کنید. دعای خیر ما بدرقه راهتان باد!

«آیا مدیری مستبد و دیکتاتور هستید یا منطقی و معتدل؟»

استبداد و دیکتاتوری نشانه‌ی حقارت درون است!

«امام صادق علیه‌السلام»

۱ـ وقتی از سهل‌انگاری و بی‌توجهی یکی از کارکنان خود در انجام امور سازمان باخبر می‌شوید چه می‌کنید؟

الف: به‌اتاق او می‌روید و با صدای بلند و در منظر نگاه کارکنان به‌او پرخاش می‌کنید.

ب: به‌معاون خود می‌گویید که او را توبیخ کند.

ج: او را در خلوت می‌خواهید و علت را جویا می‌شوید و برای آخرین بار به‌او تذکر می‌دهید.

۲ـ وقتی مجبور باشید تا بعد از ساعات اداری در اداره بمانید با کارکنان خود چه می‌کنید؟

الف: دستور می‌دهید که تا شما هستید آنها هم باید بمانند.
ب: تعداد کمی را مرخص و بقیه را مجبور به‌ماندن می‌کنید.
ج: وقتی کاری با آنان ندارید، همه‌شان را مرخص می‌کنید.

۳ـ مطلع می‌شوید که یکی از کارمندان منضبط شما مدتی است که به‌طور مستمر غیبت یا تأخیر دارد، چه می‌کنید؟

الف: سریعاً یک یادداشت با کلماتی تند برایش می‌نویسید و به‌او اخطار می‌دهید.
ب: به‌معاون خود دستور می‌دهید که با او به‌صحبت بنشیند و علت را جویا و رفع مشکل نماید.
ج: مطابق مقررات با او رفتار می‌کنید.

۴ـ غالباً شاهد هستید که منشی‌تان به‌طور مستمر با تلفن صحبت می‌کند، چه می‌کنید؟

الف: برسر او فریاد می‌کشید و او را سرزنش می‌کنید.
ب: بلافاصله دستور می‌دهید تمام مکالمات تلفنی زمان‌بندی شود.
ج: از معاون خود می‌خواهید که تذکر لازم را به‌او بدهد و رفع مشکل نماید.

۵ـ آیا کارکنان شما به‌طور مکرر شاهد فریادهای شما می‌باشند؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۶ـ وقتی به‌اداره وارد می‌شوید کارکنان شما چه عکس‌العملی از خود نشان می‌دهند؟

الف: خیلی فوری خود را به‌پشت میز می‌رسانند و تظاهر به‌کار کردن می‌کنند.
ب: تعداد کمی از آنان این کار را می‌کنند.
ج: به‌رفتار عادی خود ادامه می‌دهند و در صورت لزوم در راهرو

به‌شما سلام می‌کنند.

۷ـ یکی از کارمندان چون ماشین ندارد از شما درخواست می‌کند که برای شب عروسی‌اش یکی از ماشین‌های اداره را برای یک شب قرض بگیرد، شما چه می‌کنید؟

الف: با درنظرگرفتن وضعیت نامبرده به‌طور مشروط موافقت خود را اعلام می‌دارید.

ب: به‌معاون خود می‌گویید که یک ماشین مدل پایین در اختیار او بگذارد.

ج: در جواب درخواست با قاطعیت می‌گویید: استفاده اختصاصی ممنوع!

۸ـ با اشتباهات عادی کارکنان چگونه برخورد می‌کنید؟

الف: طوری برخورد می‌کنید که برای همیشه از اشتباه کردن هراس داشته باشند.

ب: برای اولین بار گذشت می‌کنید.

ج: به‌معاون خود می‌سپارید تا تذکر دهد.

۹ـ آیا از عبارت «همین‌که گفتم» خیلی استفاده می‌کنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۱۰ـ وقتی کار مهمی را به‌زیرمجموعه‌ی خود می‌سپارید، آنان چگونه برخورد می‌کنند؟

الف: با شناختی که از شما دارند بدون هیچ‌گونه اظهارنظری فقط می‌گویند: «بله قربان، چشم»

ب: پای صحبت آنان می‌نشینید و اجازه می‌دهید که پیشنهادات خود را به‌شما بگویند.

ج: به‌معاون خود می‌گویید که پیشنهادات را مکتوب کنند تا بعداً رسیدگی شود.

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	-	۵	۱۰	۶	-	۵	۱۰
۲	-	۵	۱۰	۷	۱۰	۵	-
۳	-	۱۰	۵	۸	-	۱۰	۵
۴	-	۵	۱۰	۹	-	۱۰	۵
۵	-	۱۰	۰	۱۰	-	۱۰	۵

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۰۰ باشد: خوشا به‌حال کارکنان شما که یک چنین مدیر فهیم و فرزانه و منطقی دارند. شما خوب می‌دانید که منطق و اعتدال است که از شما یک مدیر موفق می‌سازد زیرا تعقل و اندیشه و میانه‌روی یکی از ارکان اساسی و مهم ساختار یک مدیر شایسته می‌باشد. چنانچه پیامبر اکرم(ص) می فرمایند: بهترین روش، تعادل و میانه‌روی در امور است! به‌شما تبریک می‌گوئیم و امیدواریم که شاخص‌های ارزشی خود را نیز به‌دیگر همکاران خود تعلیم و تسری دهید.

اگر جمع امتیازات شما از ۵۰ تا ۸۰ باشد: شما شاخص‌های لازم را برای رسیدن به‌شرایط مطلوب یک مدیر موفق دارید ولی با کمی تعمق و تأمل در کاستی‌های شخصیتی خود و رفع آنها چه خوب است که مجدداً پرسش‌های تست مربوطه را بخوانید و درباره‌ی آنها بیندیشید. مطمئن باشید با توجه به‌اینکه فاصله‌ی اندکی تا احراز این مهم دارید زیاد هم دشوار نیست با این اندیشه که هرگز تصور نکنید که استبداد و دیکتاتوری نتیجه‌ی مطلوبی در برخواهد داشت.

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۵۰ می‌باشد: چرا شما فکر می‌کنید

که اِعمال زور و دیکتاتوری تنها رهیافت در انجام امور می‌باشد؟ اگر قرار بود که استبداد چاره‌ی کار باشد الان تمام دیکتاتورهای تاریخ می‌توانستند حکومت‌های خود را ادامه دهند. مطمئن باشید که اگر شما مدیر و سرپرست گروهی باشید که در حضورتان «بله قربان»گو هستند بدون هیچ‌گونه اظهارنظر، بی‌شک و تردید همان افراد علیه شما سر به‌طغیان برخواهند داشت و این سرنوشت محتوم و مختوم تمام دیکتاتورهای کوچک و بزرگ تاریخ است. پس قبل از آنکه تصویری زشت در اذهان همکاران خود داشته باشید سریعاً نسبت به‌رفع این نقصان بزرگ شخصیتی خود اقدام نمایید. اگرچه تولد دوباره کار دشواری است اما شدنی است! زیرا مادران ما نیز برای تولد ما رنج بسیاری کشیدند که بی‌تردید ما نیز برای تولد دوباره خویش باید رنج بسیاری را تحمل کنیم!

«آیا مدیری پرتلاش هستید یا سهل‌انگار؟»

تلاش و استواری یگانه طریق پیروزی است!

«پیامبر اکرم (ص)»

۱ـ آیا بعد از اینکه پشت میز کار خود قرار می‌گیرید دقایقی بعد شروع به‌کار می‌کنید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۲ـ آیا معمولاً تمام کارهای خود را به‌روز انجام می‌دهید؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۳ـ آیا معمولاً کارکنانتان با آمدن سروقت شما ساعت‌های خود را تنظیم می‌کنند؟

الف: بلی　　ب: خیر　　ج: گاهی

۴ـ آیا برای آنکه کارروز خود را تمام کنید ساعاتی بعد از وقت اداری هم در سازمان می‌مانید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۵ـ آیا بعد از صرف نهار حتماً یک چُرت مفصل یکی دو ساعته می‌زنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۶ـ آیا در وقت اداری به‌کارکنان خود سر می‌زنید تا از روند کاری آنان مطلع شوید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۷ـ آیا معتقدید که تلاش و پیگیری در امور یگانه طریق موفقیت است؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۸ـ آیا میز شما همیشه انبوهی از پرونده‌ها و نامه‌های معوقه است؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۹ـ آیا همیشه سعی می‌کنید پیشنهادات و دستورات لازم را تلفنی انجام دهید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۱۰ـ آیا حاضرید برای انجام یک کار مهم اداری از استراحت و حتی مرخصی خود بگذرید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۱۱ـ چقدر از واژه‌ی «باشه بعداً» استفاده می‌کنید؟

الف: زیاد ب: کم ج: اصلاً

۱۲ـ آیا زمان نهار خوردن را از مهم‌ترین و دقیق‌ترین ساعات می‌پندارید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۱۳ـ اگر در پایان وقت کاری با انبوه پرونده‌ها مواجه شوید چه می‌کنید؟

الف: همه را برای انجام به‌معاون خود می‌سپارید.

ب: مهم‌ترین کارها را به‌منزل می‌برید تا انجام دهید.

ج: رها می‌کنید تا فردا.

۱۴ـ به‌هنگام آغاز کار روزانه با پرونده‌ها و نامه‌های اداری چگونه برخورد می‌کنید؟

الف: ابتدا کارهای مهم و فوری را جدا و با دقت وافر انجام می‌دهید.

ب: از معاون خود می‌خواهید که این کار را انجام دهد.

ج: به‌آهستگی و در فرصت آتی به‌انجام می‌رسانید.

۱۵ـ با زمان استراحت خود در پشت میز چه می‌کنید؟

الف: همان‌طور که چای می‌نوشید و از پنجره به‌بیرون می‌نگرید به‌امور سازمان هم می‌اندیشید.

ب: در حال نوشیدن به‌نامه‌های ساده اداری رسیدگی می‌کنید.

ج: حسابی می‌خوابید.

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	۱۰	۰	۵	۹	۰	۱۰	۵
۲	۱۰	۰	۵	۱۰	۱۰	۰	۵
۳	۱۰	۰	۵	۱۱	۰	۵	۱۰
۴	۱۰	۰	۵	۱۲	۰	۱۰	۵
۵	۰	۱۰	۵	۱۳	۵	۱۰	۰
۶	۱۰	۰	۵	۱۴	۱۰	۵	۰
۷	۱۰	۰	۰	۱۵	۵	۱۰	۰
۸	۰	۱۰	۵				

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۱۲۰ تا ۱۵۰ باشد: به‌شما تبریک می‌گوییم

زیرا شما به‌خوبی آگاهید که یگانه طریق یک مدیر موفق شدن تلاش و کوشش و پیگیری است و این مهم را هم بدانید که بی‌شک شما الگوی شایسته‌ای برای کارکنان زیر مجموعه‌ی خود خواهید بود. برایتان آرزوی موفقیت روزافزون داریم اما فراموش نکنید: **موفق شدن چندان مهم نیست بلکه این موفق ماندن است که مهم است!**

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۲۰ باشد: شما فاصله‌ی زیادی تا رسیدن به‌یک الگو و نمونه‌ی مدیر موفق ندارید. این نکته را فراموش نکنید که یکی از اصلی‌ترین و اساسی‌ترین مراحل یک مدیر شایسته شدن فقط تلاش و کوشش می‌باشد. پیشنهاد داریم یک بار دیگر پرسش‌ها را مطالعه و نسبت به‌رفع کاستی‌های خود اقدام نمایید. مسئله‌ای که برایتان مهم است: خوب اندیشیدن و رها کردن سُستی و تنبلی است!

باور کنید که کار چندان دشواری هم نیست اگر به‌گفته‌هایمان بیندیشید و عمل کنید!

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۸۰ باشد: انسان‌ها در هر جا که باشند و هر کاری را که انجام دهند می‌توانند الگو و نمونه باشند و گاهی این الگو و نمونه مثبت است و گاهی منفی. پس تا دیر نشده از خواب غفلت و رخوت و تنبلی بیدار شوید و الگوی منفی خود را یعنی یک مدیر سهل‌انگار و تنبل را تبدیل به‌یک الگوی مثبت و کارآمد یعنی یک مدیر پرتلاش و پیگیر نمایید. پیشنهاد داریم یک‌بار دیگر با دقت وافر کتاب را مطالعه و عبارات تأکیدی آن‌را که در رابطه با تلاش و کوشش می‌باشد یادداشت و در منظر نگاه خود قرار دهید و مجدداً پرسش‌های این تست را مطالعه تا پی به‌کاستی‌های خود ببرید مطمئن باشید که با کمی تلاش می‌توانید از خود یک مدیر موفق

بسازید با تغییراتی اساسی در شخصیت خود، و از یاد نبرید:

دو گروه قادر به‌تغییر خود نمی‌باشند:

۱ـ احمق‌ها ۲ـ مردگان

«آیا مدیری محبوب و دوست‌داشتنی هستید؟

دوست داشتن خلق، دوست داشتن خالق است!

«علی علیه‌السلام»

۱ـ در پشت میزکار خود نشسته‌اید، باخبر می‌شوید که مجلس ترحیم (پدر یا مادر) یکی از کارمندانتان عصر فردا منعقد می‌باشد، چه می‌کنید؟

الف: به‌معاون خود می‌گویید به‌نمایندگی از طرف شما در مجلس شرکت کند.

ب: به‌دلیل مشغله‌ی کاری به‌مجلس نمی‌روید.

ج: ترتیبی اتخاذ می‌کنید که به‌اتفاق کارکنان به‌مجلس بروید.

۲ـ آیا از روز تولد کارمندان خود با یک یادداشت و یا یک کتاب یاد می‌کنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۳ـ باخبر می‌شوید که یکی از کارکنان پس از سال‌ها مستأجری و با قرض فراوان درگیر خرید خانه می‌باشد، شما چه می‌کنید؟

الف: ارتباطی به‌شما ندارد.

ب: او را می‌خواهید و هرکاری که بتوانید برایش انجام می‌دهید.

ج: بعد از خرید خانه به‌او تبریک می‌گویید.

۴ـ آیا گاهی با کارمندان خود مزاح می‌کنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

۵ـ اگر مطلع شوید که فرزند یکی از کارکنان شما مدت‌هاست که به‌بیماری سختی دچار است چه می‌کنید؟

الف: سعی می‌کنید به‌کمک معاونتان در جریان امور باشید.

ب: کارمند مربوطه را می‌خواهید و به‌او اطمینان می‌دهید که هرکاری لازم باشد برایش انجام می‌دهید.

ج: برایش دعا می‌کنید.

۶ـ آیا در جلسات اداری به‌کارمندان خود اجازه می‌دهید که از شما انتقاد کنند؟

الف: بلی　　　ب: خیر　　　ج: گاهی

۷ـ باخبر می‌شوید که یکی از کارکنانتان در حال ازدواج است، چه می‌کنید؟

الف: برایش آرزوی خوشبختی می‌کنید.

ب: به‌معاون خود می‌گویید چند شاخه گُل برایش بفرستد.

ج: حتی به‌اندازه چند دقیقه در مجلس عروسی حاضر می‌شوید و مبلغی را از طرف اداره به‌او می‌دهید.

۸ـ آیا جلسات ماهیانه را با کارکنان خود به‌طور مستمر منعقد می‌کنید؟

الف: بلی　　　ب: خیر　　　ج: گاهی

۹ـ در مجلس ترحیم مربوط به‌یکی از کارکنانتان چگونه حضور می‌یابید؟

الف: سعی می‌کنید وقت خود را طوری تنظیم کنید که پانزده دقیقه آخر در مجلس حضور داشته باشید.

ب: با ارسال چند شاخه گل رفع مسئولیت می‌کنید.

ج: سعی می‌کنید از دقایق اولیه حضور یافته و تا پایان مجلس بمانید.

۱۰ـ آیا در طول ساعات اداری گاهی به‌اتاق کارمندان سری می‌زنید و

لحظاتی را با آنان سپری می‌کنید؟

الف: بلی ب: خیر ج: گاهی

«جدول امتیازات»

پرسش	الف	ب	ج	پرسش	الف	ب	ج
۱	۵	۰	۱۰	۶	۱۰	۰	۵
۲	۱۰	۰	۵	۷	۰	۵	۱۰
۳	۰	۱۰	۵	۸	۱۰	۰	۵
۴	۱۰	۰	۵	۹	۵	۰	۱۰
۵	۵	۱۰	۰	۱۰	۱۰	۰	۵

«حاصل آزمون»

اگر جمع امتیازات شما از ۸۰ تا ۱۰۰ باشد: باید به‌شما تبریک بگوییم زیرا شما از محبوبیت لازم و شایسته‌ای نزد کارکنان خود برخوردار می‌باشید و بی‌شک این مهم را می‌دانید که اگر مدیری در منظر نگاه کارکنانش از محبوبیت لازم برخوردار باشد تمام امور سازمان او به‌سرعت و شایستگی لازم انجام خواهد شد و این موهبت بزرگی برای یک مدیر موفق می‌باشد. اما چه خوب است که شاخص‌های ارزشمند خود را نیز به‌دیگر مدیران بیاموزید.

اگر جمع امتیازات شما از ۵۰ تا ۸۰ باشد: شما مطمئن باشید که با پاره‌ای از اصلاحات در ویژگی‌های شخصیتی خود می‌توانید از خود یک مدیر محبوب بسازید و ایمان داشته باشید که یک مدیر محبوب یعنی یک مدیر موفق! پس پیشنهاد داریم با مطالعه‌ی بخش‌هایی از کتاب و تأمل و اندیشه در سؤالات این تست نسبت به‌رفع کاستی‌های شخصیتی خود اقدام فرمایید مطمئن باشید چندان هم سخت و

دشوار نمی‌باشد فقط کمی همت می‌خواهد که شما هم دارید. پس شروع کنید! متشکریم.

اگر جمع امتیازات شما کمتر از ۵۰ باشد: لطفاً قبل از اینکه استعفا بدهید نسبت به‌تغییر روش‌های فکری و عملی خود اقدام نمایید. مطمئن باشید با اعمال خشک و جدی و با تدوین قوانین (به‌ظاهر) محکم هرگز نمی‌توانید امور سازمان خود را به‌طور شایسته‌ای به‌انجام برسانید و بی‌شک سازمان شما تبدیل به‌مرکز روبات‌ها می‌شود که گروهی کار می‌کنند برای یک روبات بزرگ بدون آنکه او را بشناسند و احساس تعلق خاطری به‌او داشته باشند، زیرا محبوبیت عامل تسری عشق می‌باشد. لطفاً به‌این عبارت فکر کنید: اگر عشق را از روی زمین بردارند، دنیا تبدیل به‌گورستان بزرگی خواهد شد. پس تا دیر نشده حداقل بخاطر ارتقاء کاری سازمانتان در جهت محبوبیت خود بکوشید.

«آمال ما موفقیت شماست!»

فصل هشتم

«این کتاب چه اثری بر شما گذاشت؟»

خوب من!

همان‌طور که در ابتدای کتاب نگاشتیم، هدف از نگارش این تحقیق و دستنوشته این است که به‌واقع در زندگی حال و آتی شما اثری مثبت داشته باشد به‌این بهانه شما را رها نکرده و دوست‌داریم که با ما در تماس باشید!

به‌همین بهانه پرسش‌های آتی توسط جمعی از اساتید در «گروه فرهنگی انتشارات نامن» تهیه و تدوین گردید تا با پاسخ به‌آن پرسش‌ها راهنمای خود و ما بوده و پیوندمان ماندگارتر گردد.

خُب، بریم سراغ پرسش‌ها!

۱ـ چگونه با کتاب «لطفاً مدیر موفقی باشید!» آشنا شدید؟

۲ـ آیا از مطالعه آن احساس رضایت می‌کنید؟ چرا؟

۳ـ آیا مطالعه‌ی این کتاب در بهتر شناختن خودتان به‌شما کمکی کرده؟ چگونه؟

۴ـ آیا فکر می‌کنید توصیه‌های این کتاب در زندگی کاری شما مفید

بوده؟ چرا؟

۵ـ کدام بخش کتاب بیشترین تأثیر را برشما داشته است؟ چرا؟

۶ـ عمده‌ترین تغییری که بعد از مطالعه این کتاب در شما به‌وجود آمد چه بود؟

۷ـ آیا این کتاب را به‌دوستانتان توصیه می‌کنید؟ چرا؟

۸ـ اگر بخواهید این کتاب را به‌دوستی اهدا کنید به‌چه شخصی می‌دهید؟ چرا؟

۹ـ می‌توانید نظر تحلیلی خود را درباره‌ی کتاب «لطفاً مدیر موفقی باشید» در چند سطر بنویسید؟

۱۰ـ اگر روزی در مجلسی به‌طور ناگهانی با نویسنده‌ی کتاب روبرو شوید اولین جمله‌ای که به‌او می‌گویید چیست؟ چرا؟

لطفاً بعد از پاسخ به‌پرسش‌های مذکور با ذکر مشخصات کامل: «آدرس دقیق و کدپستی ـ نام و نام خانوادگی ـ میزان تحصیلات و تلفن تماس) نامه را به‌صندوق پستی ۱۳۱۴۵-۱۳۷۹ ـ انتشارات نامن ارسال فرمایید.

نامه‌هایتان در «گروه فرهنگی انتشارات نامن» بررسی و هدایای فرهنگی ارزنده‌ای به‌رسم یادبود تقدیم خواهد شد.

ضمن آنکه نامتان در شمار مشترکین قرار خواهد گرفت، و در صورت نیاز می‌توانید محصولات فرهنگی این انتشارات را با تخفیف ویژه‌ای تهیه فرمایید.

چشم به‌راهتان داریم...

متبرک باشید!

به‌امید دیداری دیگر...

«محمود نامنی»

«منابع»

ـ ادبیات ایران از دیدگاه اقتصاد ـ حسن توانایان فرد ـ ۱۳۶۲
ـ ارتباط مؤثر ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۴.
ـ از حال بد به‌حال خوب ـ دیوید نز ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۲.
ـ از خوب به‌عالی ـ جیم کالینز ـ ترجمه: ناهید سپهرپور ـ ۱۳۸۴.
ـ اسرارالتوحید فی مقامات شیخ ابی‌سعید ـ محمدبن منور ـ دکتر ذبیح‌الله صفا ـ ۱۳۶۱.
ـ اصول مدیریت به‌زبان ساده ـ ویلیام فردریک کاونتری ـ ترجمه: دکتر بهمن آرمان ـ مهندس محمدرضا رئوفی ـ ۱۳۸۲.
ـ اصول مدیریت و بازرگانی ـ راجرا ولدکورن ـ ترجمه: سوسن افشار.
ـ الحدیث ـ مرتضی فرید تنکابنی ـ ۱۳۶۴.
ـ امثال و حکم ـ علی‌اکبر دهخدا ـ دوره چهار جلدی ـ ۱۳۵۶.
ـ انجیل برنابا ـ مقدمه: آیت‌الله طالقانی ـ ۱۳۵۸.
ـ اندیشه‌های مؤثر در مدیریت ـ بروس هایلند ـ ترجمه: کوروش محمدخراسانی.
ـ انسان و جهان فراآگاهی ـ دکتر محسن فرشاد ـ ۱۳۷۲.
ـ انسان بهتر ـ جوئل استین ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۴.
ـ انگیزهٔ انسانی ـ یوشیو کوندو ـ ترجمه: محمد تقی‌زاده انصاری.
ـ بایزید بسطامی ـ عبدالرفیع حقیقت ـ ۱۳۷۶.
ـ بهینه سازی مستمر ـ دکتر رضا مهربان ـ ۱۳۸۱.
ـ پانزده گفتار در مدیریت منابع انسانی ـ دیویدلی ـ ترجمه: دکتر محمدعلی اکبری.

ـ پر کردن شفاف ـ جی مک‌گرا ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۱.
ـ پیام پیامبر ـ بهاءالدین خرمشاهی ـ مسعود انصاری ـ ۱۳۸۰.
ـ تئوری‌های سازمان و مدیریت ـ هربرت جی. هیکس، سی. ری گولت ـ ترجمه: دکتر گوئل کهن ـ ۱۳۸۴.
ـ تاریخ ادبیات ایران ـ دوره شش جلدی ـ دکتر ذبیح‌الله صفا ـ ۱۳۷۵.
ـ تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها ـ دکتر منصور منصورکیا.
ـ تجزیه و تحلیل عوامل شکست و آثار آن ـ دکتر رضا مهربان ـ ۱۳۸۰.
ـ تذکرةالاولیاء ـ عطارنیشابوری ـ دکتر محمد استعلامی ـ ۱۳۶۹.
ـ تفسیر و نقد و تحلیل مثنوی ـ دوره شانزده جلدی ـ علامه محمدتقی جعفری ـ ۱۳۶۹.
ـ تفصیل آیات قرآن کریم ـ ژول لابوم ـ ادوارد مونتیه ـ ترجمه: مهدی الهی قمشه‌ای.
ـ تفکر سریع مدیر ـ آغاز کار ـ راس جی ـ ترجمه: دکتر علی رئوف ـ حمیدرضا فاطمی‌پور ـ ۱۳۸۴.
ـ تفکر سریع مدیر ـ ارتباط با تازه کارها ـ راس جی ـ ترجمه: دکتر علی‌رضا خرمایی.
ـ تفکر سریع مدیر ـ افراد مشکل‌دار ـ راس جی ـ ترجمه: پرویز امینی.
ـ تفکر سریع مدیر ـ انضباط ـ ریچارد تمپلر ـ ترجمه: پرویز امینی.
ـ تفکر سریع مدیر ـ بُحران ـ راس جی ـ ترجمه: دکتر فرخ لقارئیس دانا ـ ۱۳۸۴.
ـ تفکر سریع مدیر ـ بودجه ـ ریچارد تمپلر ـ ترجمه: امیر صالحی طالقانی ـ ۱۳۸۴.
ـ تفکر سریع مدیر ـ پروژه ـ راس جی ـ ترجمه: سیمین بازرگان.
ـ تفکر سریع مدیر ـ تصمیم‌گیری ـ راس جی ـ ترجمه: پرویز امینی ـ ۱۳۸۴.
ـ تفکر سریع مدیر ـ جلسه گروهی ـ راس جی ـ ترجمه: پرویز امینی.
ـ تفکر سریع مدیر ـ طرح پیشنهادی ـ راس جی ـ ترجمه: مهران اخباریفر ـ ۱۳۸۴.
ـ تفکر سریع مدیر ـ کار زیاد ـ راس جی ـ ترجمه: مهران اخباریفر.
ـ تفکر سریع مدیر ـ گردآوری اطلاعات ـ ریچارد تمپلر ـ دکتر سیدضیاءالدین تاج‌الدین.
ـ تفکر قدرتمند ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۴.
ـ جادوی مدیریت ـ پرمودا بترا ـ دیپاک ماهندرو ـ ترجمه: مهدی قراچه داغی ـ ۱۳۸۴.
ـ چگونه در کارمندان انگیزه ایجاد کنیم؟ ـ کیت کنان ـ ترجمه: قاسم کریمی ـ ۱۳۸۱.
ـ چگونه سرپرست برتری باشیم ـ پیترکیو سینر ـ ترجمه: دکتر بهزاد رمضانی ـ ۱۳۸۴.

ـ چگونه کارمند مناسب انتخاب کنیم؟ ـ کیت کنان ـ ترجمه: قاسم کریمی ـ ۱۳۷۸.
ـ حکایت‌ها و لطیفه‌های فرهنگی ـ شعبانعلی لامعلی ـ ۱۳۷۲.
ـ حکمت شادان ـ فریدریش نیچه ـ جمال آل احمد ـ سعید کامران ـ حامد فولادوند.
ـ حل‌المسائل مدیران ـ جان والش ـ ترجمه شده در معاونت اقتصادی و برنامه‌ریزی بنیاد مستضعفان ـ ۱۳۷۳.
ـ خواندنی‌های ادب فارسی ـ دکتر علی‌اصغر حلبی ـ ۱۳۷۵.
ـ خورشید بی‌غروب نهج‌البلاغه ـ دوره ده جلدی ـ عبدالمجید معادیخواه ـ ۱۳۷۳.
ـ داستان‌های کوتاه منظوم ـ دکتر خلیل خطیب‌رهبر ـ ۱۳۷۰.
ـ داستان‌های کوتاه منظوم ـ دکتر خلیل خطیب‌زاده ـ ۱۳۶۹.
ـ در محفل رندان ـ خلیل محمدزاده ـ ۱۳۷۶.
ـ درگذر از بحران ـ الیزابت فنویک / تونی اسمیت ـ ترجمه: ناهید رشید /نسرین گلدار ـ ۱۳۸۴.
ـ دوازده گام تا مدیریت موفق ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۵.
ـ دو هزار و یک نکته برای کامیابی ـ چارلز لایت فوت ـ ترجمه: بهزاد رحمتی ـ ۱۳۷۵.
ـ دیوان خواجه حافظ شیرازی ـ سیدابوالقاسم انجوی شیرازی.
ـ راه‌های ساده برای زنان شاغل، مردان شاغل و مدیریت ـ پروموود باترا ـ ترجمه: طوبی یکتایی ـ ۱۳۸۴.
ـ راهنمای موفقیت نائومی ـ نائومی جود ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۴.
ـ روان‌های روشن ـ دکتر غلام‌حسین یوسفی ـ ۱۳۶۹.
ـ رهبری الهام‌بخش ـ اندرولی ،مایکل مینارد ـ ترجمه:ناهید سپهرپور.
ـ رهبری ـ پروفسور الوود چاپمن ـ دکتر بهزاد رمضانی ـ ۱۳۸۱.
ـ رهبری و مدیریت یک دقیقه‌ای ـ کنت بلانچارد ـ ترجمه: علی‌رضا میرزایی ـ ۱۳۸۵.
ـ سازمان ناب ـ ریچارد مکینس ـ ترجمه: محمد ابراهیم پناهی.
ـ سومو ـ پل مک‌گی ـ ترجمه: شبنم لولاچی ـ ۱۳۸۵.
ـ سیزده اشتباه مهلک مدیران ـ دابلیو استیون بران ـ ترجمه: لعیا موسایی ـ ۱۳۸۵.
ـ سیستم‌های مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی ـ تألیف و ترجمه: امیررضا شادفر.
ـ شاهنامه فردوسی در یک نگاه ـ محمود نامنی ـ زیرچاپ.

ـ صد روش برای اینکه به‌خودتان انگیزه بدهید ـ استیو چندلر ـ ترجمه: افشین ابراهیمی ـ ۱۳۸۵.
ـ صد و یک راز مدیران موفق ـ جان مکسوئل ـ ترجمه: حوریا موسایی ـ ۱۳۸۵.
ـ صد و یک قانون تجارت ـ اسلی پاکل، آدریان آویلا ـ ترجمه: مامک بهادرزاده.
ـ صفت‌های بایسته یک رهبر ـ جان ماکسوئل ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۵.
ـ صلوات محمدی ـ سیدحسین رضوی ـ ۱۳۵۰.
ـ عارفانه‌ها ـ رضا معصومی ـ ۱۳۷۰.
ـ عذرخواهی یک دقیقه‌ای ـ کنت بلانچارد، مارگارت مک براید ـ ترجمه: مامک بهادرزاده.
ـ عذرخواهی یک دقیقه‌ای ـ کُنت بلانچارد ـ مارگارت مک‌براید ـ ترجمه: علی‌رضا میرزایی ـ ۱۳۸۵.
ـ غذای روح در محیط کار ـ جک کانفیلد ـ مارک ویکتورهانس ـ ترجمه: عباس چینی، نازیلا رفعتی ـ ۱۳۸۲.
ـ غذای روح ـ دوره ۱۳ جلدی ـ مارک ویکتور هانس ـ ترجمه عباس چینی ـ ۱۳۷۵.
ـ فرزانگان ـ احمد بهشتی ـ ۱۳۷۰.
ـ فرهنگ موضوعی ادب پارسی ـ آثار عطار نیشابوری ـ قادر فاضلی ـ ۱۳۷۴.
ـ فکر بکر برای خلاقیت و ابتکار مدیران ـ پروموود باترا ـ ترجمه: طوبی یکتایی ـ ۱۳۸۳.
ـ قدرت مدیریت اخلاقی ـ کنت بلانچارد ـ ترجمه: بهزاد رمضانی.
ـ قرص مدیریت ـ کنت بلانچارد ـ مارک‌مو چینک ـ ترجمه: مامک بهادرزاده ـ ۱۳۸۴.
ـ کتاب کوچک دکتر علی شریعتی ـ محمود نامنی ـ ۱۳۸۴.
ـ کتاب کوچه ـ احمد شاملو ـ دوره ده جلدی ـ ۱۳۷۸.
ـ کشکول طبسی ـ سید علینقی طبسی‌حائری ـ ۱۳۴۹.
ـ کلیات سعدی ـ عباس اقبال آشتیانی ـ ۱۳۵۶.
ـ کلیدهای موفقیت در مدیریت ـ آن. نانانی ـ ترجمه: نازلی گرگانی ـ ۱۳۸۵.
ـ کنترل آماری فرایند ـ دکتر رضا مهربان ـ ۱۳۸۱.
ـ گام برتر در مدیریت اندیشه ـ پروموود باترا ـ ترجمه: طوبی یکتایی.
ـ گانگ هو ـ مدیریت شگفت‌انگیز ـ کُنت بلانچارد، شلدون بالز ـ ترجمه: صدیقه

ابراهیمی (فخار) ـ ۱۳۸۵.
ـ گزیده‌ای از آثار خواجه عبدالله انصاری ـ محمود نامنی ـ زیرچاپ.
ـ گفت و گو با مدیریت یک دقیقه‌ای ـ کنت بلانچارد ـ اسپنسر جانسون ـ ترجمه: مهندس پژمان کوشش ـ ۱۳۸۴.
ـ گفت و گو با مدیر یک دقیقه‌ای ـ کنت بلانچارد ـ رابرت لابر ـ ترجمه: صدیقه ابراهیمی.
ـ گنج بی‌رنج ـ دوره دو جلدی ـ فضل‌الله اویسی ـ ۱۳۷۱.
ـ گوهرهای خرد برای مدیران ـ پرمودا باترا ـ ترجمه: طوبی یکتایی.
ـ لطفاً گوسفند نباشید ـ نویسنده: محمود نامنی ـ ۱۳۸۶.
ـ مثنوی معنوی ـ عبدالکریم سروش ـ ۱۳۷۶.
ـ مجموعه اشعار عرفانی شاعران جهان ـ محمدتقی جعفری ـ ۱۳۴۵.
ـ مدیران جوان بدانند ـ کیت کنان ـ ترجمه: قاسم کریمی ـ ۱۳۸۴.
ـ مدیر روشن‌بین ـ خوزه سیلوا ـ ترجمه: مجید پزشکی ـ ۱۳۸۵.
ـ مدیر موفق، کارمند موفق ـ پرمودا باترا ـ ویجی باترا ـ ترجمه: طوبی یکتایی ـ ۱۳۸۲.
ـ مدیریت استرس ـ کنت بلانچارد ـ ترجمه: دکتر بهزاد رمضانی.
ـ مدیریت با عشق ـ نوال المهینی ـ ترجمه: مریم حیدری ـ ۱۳۸۳.
ـ مدیریت بدون زور و اجبار ـ ویلیام گلاسر ـ ترجمه: نسرین ملکی.
ـ مدیریت برخویشتن ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۴.
ـ مدیریت بهره‌وری از زمان ـ رابرت اوهایزر ـ ترجمه: محسن رئوفی.
ـ مدیریت تولید ـ حمید داودپور ـ ۱۳۸۵.
ـ مدیریت دگرگونی ـ دکتر ایزاک آدیزس ـ ترجمه: عباس باقری.
ـ مدیریت دولتی نوین ـ آون هیوز ـ ترجمه: دکتر سیدمهدی الوانی، دکتر سهراب خلیلی شورینی ـ دکتر غلامرضا معمارزاده تهرانی ـ ۱۳۸۵.
ـ مدیریت زمان ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۴.
ـ مدیریت عمومی در آموزش و پرورش ـ ترجمه و تألیف: دکتر محمدعلی فرجاد.
ـ مدیریت فرآیند انگیزش ـ تویلادیل ـ ترجمه: دکتر بهزاد رمضانی.
ـ مدیریت فرهنگ سازمان ـ استانلی دیویس ـ ترجمه: دکتر ناصر میرسپاسی، پریچهر

معتمد گرجی ـ ۱۳۷۶.

ـ مدیریت مالی ـ وستون ـ یوجین بریگام ـ ترجمه: دکتر حسین عبده تبریزی، پرویز مشیرزاده مؤیدی – ۱۳۸۵.

ـ مدیریت نهایی ـ نویسنده: محمد سیدا ـ ۱۳۸۴.

ـ مدیریت یک دقیقه‌ای ـ بلانچارد، اسپنسر جانسون، ترجمه، مهندس پژمان کوشش.

ـ مدیریت یک دقیقه‌ای وقت‌شناس و هدفمند ـ کُنت بلانچارد، استیون گاتری ـ ترجمه: مهرداد مهاجر ـ ۱۳۸۵.

ـ مدیر یک دقیقه‌ای ـ اسپنسر جانسون ـ کُنت بلانچارد ـ ترجمه: الهام مبارکی‌زاده.

ـ مدیر یک دقیقه‌ای ـ اسپنسر جانسون ـ کنت بلانچارد ـ ترجمه: هانیه حق‌نبی‌مطلق.

ـ مدیر یک دقیقه‌ای و آمادگی جسمانی ـ کُنت بلانچارد ـ ترجمه: مهرداد مهاجر ـ ۱۳۸۵.

ـ مشاعره ـ تک بیت‌های ناب: رضا معصومی ـ ۱۳۷۶.

ـ معجزه ارتباط و ان. ال. پی ـ جری ریچارسون ـ ترجمه: مهدی قراچه‌داغی ـ ۱۳۸۰.

ـ نگرشی نو برزندگی ـ پرمودا باترا ـ وی جی بترا ـ ترجمه: اشرف عدیلی ـ ۱۳۸۰.

ـ نگین سخن ـ عبدالرفیع حقیقت ـ دوره ۱۰ جلدی ـ ۱۳۷۰.

ـ هدف ـ دکتر الیاهو. م ـ گلدرت ـ ترجمه: داریوش نقشینه ـ ۱۳۸۴.

ـ هزار سال شعر فارسی ـ سیروس طاهباز ـ احمدرضا احمدی ـ جعفر ابراهیمی ـ اسدالله شعبانی ـ ۱۳۶۵.

ـ هزار سال نثر فارسی ـ کریم کشاورز ـ ۱۳۷۱.

ـ هزار و یک حکایت تاریخی ـ نویسنده: محمود حکیمی ـ ۱۳۷۱.

شایان ذکر است!

منابع، بسیار بسیار فراتر از عناوین ذکر شده می‌باشد.

منابع فراوانی که توسط گروهی از اساتید «خارج از کشور» از کتاب‌های ادیان الهی، کتاب‌های موجود روز، یادداشت‌ها و نوارهای سخنرانی بزرگان علوم؛ اقتصاد، تجارت، روان‌پزشکی و جامعه‌شناسی اقتصادی امروز آمریکا و اروپا استفاده شده است که اگر قرار بود نام منابع آورده شود با افزودن تعداد کثیری از صفحات مواجه می‌شدیم.

لذا به‌منظور گریز از ملال شما عزیزان فقط تعداد محدودی از منابع استفاده شده داخل کشور را ذکر نمودیم!

اما، به‌این بهانه برایتان نگاشتیم تا به‌عظمت کاری که «فقط برای شما خوبان» انجام شده آگاه شوید!

معرفی دیگر آثار نویسنده :

- کتاب کوچک علی علیه‌السلام
- کتاب کوچک زرتشت
- کتاب کوچک دکتر علی شریعتی
- کتاب کوچک مولوی
- کتاب کوچک معلم
- کتاب کوچک سهراب سپهری
- کتاب کوچک جبران خلیل‌جبران
- کتاب کوچک پدر و مادر
- آشنائی با مولوی
- زندگی و اشعار پروین اعتصامی
- فرهنگ جامع نام
- فرهنگ تعبیر خواب «نامن»
- فرهنگ لغات فارسی «نامن»
- پیامی برای تمام فصول زندگی
- لطفاً گوسفند نباشید
- لطفاً موفقیت را باور کنید
- لطفاً همسر خوبی باشید.*
- لطفاً پدر و مادر خوبی باشید
- لطفاً مدیر موفقی باشید
- لطفاً انسان باشید*
- کلیات خواجه عبدالله انصاری*
- کلیات سعدی*
- مثنوی معنوی
- تفسیر و تفأل غزلیات حافظ*
- فرهنگ ناب حافظ*
- گلشن راز*
- تفأل شیخ بهایی در اشعار حافظ*
- مثل‌ها و حکایت‌ها

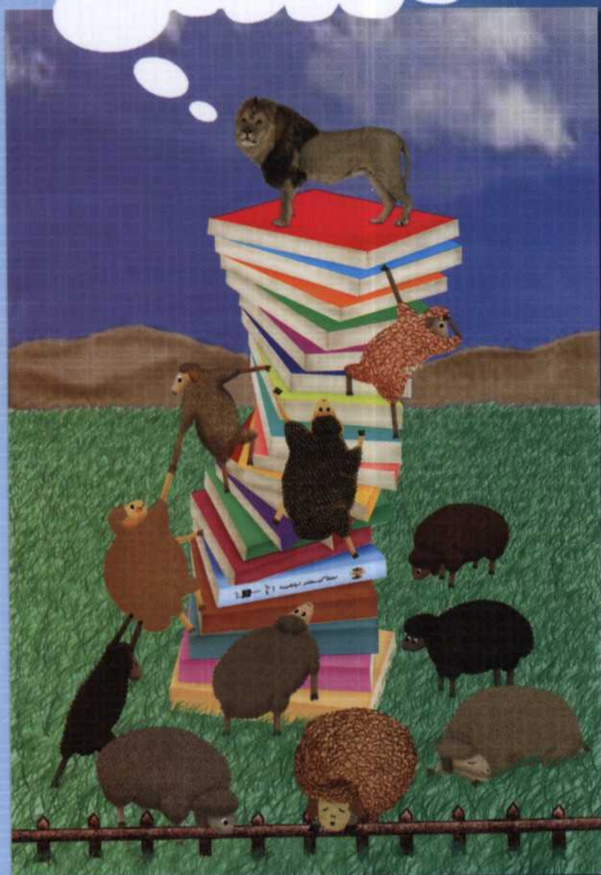
کتاب‌هایی که در آنها زندگی‌نامه یا مقدمه نگاشته‌اند:

- فرهنگ لغات شش جلدی معین ـ ویرایش جدید
- فرهنگ اطلاعات عمومی «نامن»

* در دست اقدام.

Please Be a Successful Manager

همان ارزی که می‌ورزی!





ISBN:978-964-8518-16-0
9 789648 518160
www.namannashr.com